



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA
PARA LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU
(MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUPI” DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO,
AÑO 2019.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA:

LILA NOEMI GREFA CERDA

TENA -ECUADOR

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA– FINANCIERA PARA LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUPI” DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO, AÑO 2019.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: LILA NOEMI GREFA CERDA

DIRECTOR: ING. STALIN EFREN ARGUELLO ERAZO

TENA -ECUADOR

2019

©2019, Lila Noemi Grefa Cerda

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

Yo, Lila Noemí Grefa Cerda, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 30 de Septiembre de 2019



Lila Noemi Grefa Cerda
C.C. 150037900-1

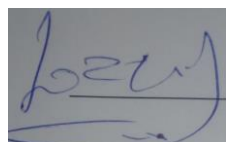
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA PARA LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUPI” DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA NAPO, AÑO 2019”**., realizado por la Sra. Lila Noemi Grefa Cerda, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



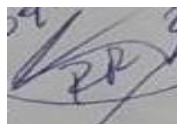
2019- Septiembre-30

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo
**DIRECTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**



2019- Septiembre-30

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
MIEMBRO DE TRIBUNAL



2019- Septiembre-30

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, por ser mi guía en mi camino, por darme fuerzas necesarias y permitirme romper barreras que se han venido enfrentando en mi carrera profesional, y en mi vida cotidiana.

A mi amado esposo, quién día a día ha sido mi pilar fundamental en mi desarrollo profesional, brindándome todo su apoyo en todo momento y por su constancia motivación que me ha permitido llegar al final de mi carrera.

Con mucho cariño y admiración

Lila NoemiGrefa Cerda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme dado la vida, salud, sabiduría, para poder desarrollar este trabajo.

A mi esposo José Maza, siendo un pilar fundamental en mi vida que con su amor y paciencia me ha apoyado siempre durante mis años de estudio.

A mis hijos, Patricio y Valeria, que con su amor y ternura fueron la base de seguir luchando y la fortaleza de llegar a culminar mi carrera.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, abrimos las puertas de esta prestigiosa Institución académica que enmarcaron cada etapa de mi formación para concluir con mi carrera universitaria.

A mi Director de Trabajo de Titulación, Ing. Stalin Arguello; e, Ing. Raúl Ramírez, quienes, con sus conocimientos, paciencia, disponibilidad, apoyo incondicional y experiencia, me ayudaron a dirigir mi trabajo de titulación.

A todos ustedes muchas gracias de todo corazón.

Lila NoemiGrefa Cerda

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Delimitación del problema	4
Justificación.....	4
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
1.1.1. <i>Antecedentes investigativos</i>	7
1.1.2. <i>Fundamentación teórica</i>	8
1.1.2.1. <i>Microempresa</i>	8
1.1.2.2. <i>Microempresa en el desarrollo</i>	8
1.1.2.3. <i>La Microempresa en el ecuador</i>	9
1.1.2.4. <i>Impacto de género de las microempresas</i>	9
1.1.2.5. <i>Gestión</i>	10
1.1.2.6. <i>Tipos de gestión</i>	11
1.1.2.7. <i>Administración</i>	12
1.1.2.8. <i>Funciones de la administración.</i>	13
1.1.2.9. <i>Planificación</i>	13

1.1.2.10. <i>Organización</i>	15
1.1.2.11. <i>Dirección</i>	16
1.1.2.12. <i>Control</i>	17
1.1.2.13. <i>Gestión financiera</i>	18
1.1.2.14. <i>Funciones de la gestión financiera</i>	19
1.1.2.15. <i>Documentos contables</i>	19
1.1.2.16. <i>Elementos de la gestión financiera</i>	20
1.1.2.17. <i>Recursos financieros</i>	21
1.2. Marco conceptual	22

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Enfoque de la investigación	25
2.2. Nivel de investigación	25
2.2.1. <i>De campo</i>	25
2.2.2. <i>Bibliográfica</i>	25
2.3. Diseño de investigación	25
2.3.1. <i>Tipo de Estudio</i>	25
2.4. Población y muestra	26
2.4.1. <i>Muestra</i>	26
2.5. Métodos, técnicas e instrumentos	27
2.5.1. <i>Métodos</i>	27
2.5.1.1. <i>Inductivo</i>	27
2.5.1.2. <i>Técnicas e instrumentos</i>	27
2.6. Idea a defender	28
2.7. Análisis e interpretación de resultados	28
2.7.1. <i>Resultados de la entrevista al Administrador y Contador de la Asociación de servicios turísticos LlushanPimpillitu (mariposa azul) “Asertullupi” Ongota</i>	28
2.7.2. <i>Resultados de las encuestas a los socios de la Asociación de servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) Asertullupi, del Cantón Tena, Provincia Napo, año 2019</i>	31

2.8.	Comprobación idea a defender.....	42
-------------	------------------------------------------	-----------

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
3.1.	Tema de la propuesta	43
3.2.	Antecedentes e información de la asociación.....	43
	CONCLUSIONES.....	90
	RECOMENDACIONES.....	91
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Población.....	28
Tabla 2-2:	Existe una estructura Organizacional	35
Tabla 3-2:	Están definidas las competencias de cada uno de los puestos.....	36
Tabla 4-2:	Tiene una adecuada planificación	37
Tabla 5-2:	Existe control de las actividades administrativas y financieras.....	38
Tabla 6-2:	Tienen documento de gestión financiera en la Asociación	39
Tabla 7-2:	Existe manual de gestión administrativa en la Asociación.....	40
Tabla 8-2:	Tienen objetivos propuestos en la Asociación	41
Tabla 9-2:	La Asociación tiene problemas administrativos y financieros	42
Tabla 10-2:	Se puede mejorar la gestión administrativa y financiera en la Asociación	43
Tabla 11-2:	Un manual de gestión administrativa financiera optimizará los recursos	44
Tabla 1-3:	Definición de estrategias	54
Tabla 2-3:	Actividades del proceso ingreso a las instalaciones	68
Tabla 3-3:	Descripción de proceso de actividades de recorrido por el sendero.....	71
Tabla 4-3:	Actividades del proceso en la gastronomía	74
Tabla 5-3:	Actividades del proceso en bebidas.....	76
Tabla 6-3:	Actividades del proceso para la danza típica	78
Tabla 7-3:	Modelo de factura.....	81
Tabla 8-3:	Certificado de ingreso de productos	82
Tabla 9-3:	Certificado de salida de productos	83
Tabla 10-3:	Kardex de ingreso y salida de productos	84
Tabla 11-3:	Actividades de compra de productos	85
Tabla 12-3:	Seguimiento al cuadro de mando.....	89
Tabla 13-3:	Control de inventarios	90
Tabla 14-3:	Plan de cuentas NIIF	93
Tabla 15-3:	Balance General	94
Tabla 16-3:	Caso práctico	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3	Definición del modelo balance scorecard	55
Figura 2-3.	Organigrama estructural y funcional de la Organización	57
Figura 3-3.	Flujo grama de ingreso a las instalaciones	69
Figura 4-3.	Flujograma de recorrido por sendero	72
Figura 5-3.	Flujograma de atención en gastronomía	75
Figura 6-3.	Flujograma de atención en la bebida	77
Figura 7-3.	Flujograma de presentación de una danza típica	79
Figura 8-3.	Flujograma de proceso de compra.....	86
Figura 9-3.	Flujograma de control de inventarios	91

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1-2.	Existe una estructura organizacional	35
Gráfico.2-2.	Están definidos las funciones de cada uno, y los puestos de trabajo	36
Gráfico3-2.	Existe una adecuada planificación.....	37
Gráfico.4-2.	Existe control de las actividades administrativas y financieras.....	38
Gráfico 5-2.	No existen modelos de documentos de gestión financiera	39
Gráfico6-2.	Existe un manual de gestión administrativa	40
Gráfico7-2.	Tienen objetivos propuesto en la asociación	41
Gráfico8-2.	Existen problemas administrativos y financieros en la asociación.....	42
Gráfico9-2.	Puede mejorar la gestión administrativa y financiera	43
Gráfico10-2.	Un modelo de gestión administrativa financiera optimizará los recursos	44
Gráfico 1-3.	Modelo Balance Scocard, para la Asociación LlushanPimpillitu	54
Gráfico 2-3.	Organigrama estructural y funcionalpara la Organización.....	65

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A:ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE LA ASOCIACIÓN LLUSHANPIMPILLITU(MARIPOSA AZUL), ASERTULLUPI

ANEXO B:MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR Y CONTADOR LLUSHANPIMPILLITU (MARIPOSA AZUL), ASERTULLUPI

RESUMEN

El trabajo de investigación, tiene como objetivo: Diseñar de un modelo de gestión administrativa – financiera para la asociación de servicios turísticos LlushanPimpillitu (mariposa azul) Asertullupi, del cantón Tena, provincia Napo, año 2019; con la finalidad de optimizar recursos para la empresa. Para la investigación se realizaron encuestas a los empleados y socios de la asociación y entrevista al administrador y contador; del análisis se pudo determinar que la entidad no dispone de un modelo de gestión administrativa – financiera, además la presentación de informes financieros no son apropiados, también no se tienen modelos administrativos adecuados que reflejen un flujograma de procesos, los inventarios no están actualizados, y no se lleva contabilidad solamente informes financieros, que demuestran cada vez que existen faltantes. La presente propuesta contiene el modelo de gestión administrativa financiera con los siguientes componentes: financiero, servicio al cliente, procesos internos, aprendizaje y crecimiento. Se recomienda implementar el presente modelo de gestión ya que esto permitirá mejorar la gestión administrativa de la empresa.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN>,<GESTIÓN ADMINISTRATIVA>,<GESTIÓN FINANCIERA>,<PLANEACIÓN ESTRATÉGICA>,<PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL>,<BALANCED SCORECARD>.



ABSTRACT

This research work aims to design a financial management model for the tourism services association Llushan Pimpillitu (blue butterfly) Asertullupi. Of the Tenacantón, Napo province, year 2019. in order to optimize resources for the company. For de investigation, surveys were conducted on the employees and partners of the association and interview with the administrator and accountant; from the analysis it was determined that the entity does not have an administrative-financial management model, besides the presentation of financial reports are not appropriate, there are also no adequate administrative models that reflect a process flow chart, the inventories are not updated and not Accounting is Kept only financial reports, which show every time there are missing. This proposal contains the financial administrative management model with the following components: financial, service or client, internal processes, learning and growth. It is recommended to implement the present management model as this will improve the administrative management of the company.

Keywords:<MANAGEMENT MODEL>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <STRATEGIC PLANNING>, <ORGANIZATIONAL PLANNING>, <BALANCED SCORECARD>



INTRODUCCIÓN

Ecuador ha sido visitado a través de los años por miles de turistas, ya sea por negocios, estudios científicos, diversión, entre otros (Becerra, 2012). La biodiversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar que el país vaya perfilándose como uno de los destinos más atractivos en Sudamérica (Wong, 2015).

Uno de los destinos favoritos para los extranjeros y público nacional es la Ciudad del Tena perteneciente a la Provincia de Napo, posee mucha actividad económica, turística y financiera. Cuenta con restaurantes, hosterías y sitios recreativos. Un ejemplo es las el sitio de servicios turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) Asertullupi; que es una asociación de servicios turísticos ubicada en la Comunidad Bajo Ongota; Cantón Tena que como su nombre lo indica presta servicios al turista que llega a este lugar paradisíaco.

Una de las razones por lo que muchos emprendimientos, con la vocación turística han fracasado en la Ciudad de Tena, ha sido la situación que no disponen de un modelo de gestión administrativa – financiera, como para posesionarse en el mercado y crecer en la capacidad de receptor turistas, prestando servicios de calidad.

Una vez que se ha realizado la fase investigativa, bibliografía y de campo, se estructura el informe final para su presentación ante el Tribunal de calificación, el mismo que consta de:

Identificación, formulación, delimitación del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos que se pretenden alcanzar del trabajo de auditoría.

Marco teórico y conceptual, en donde se presentan las bases teóricas en las que se sustenta la investigación; se definen los principios y conceptos, mediante la revisión de documentos prácticos y científicos sean estos: libros, revistas, también del internet en lo que se denomina linkografía; también se identifica la idea a defender, señalando las variables dependiente e independiente.

Marco Metodológico. - Describe la modalidad de la Investigación, tipo de investigación, se define la población y muestra que sirvió para el estudio y el cumplimiento de los objetivos; la modalidad de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

y se complementa, presentando los resultados del trabajo en campo y se hace verificación de la idea a defender.

El Marco propositivo, se estructura el modelo de gestión administrativa – financiera para la asociación de servicios Turísticos Llushan Pimpillitu (mariposa azul) Asertullupi, del cantón Tena, provincia Napo, año 2019.

Planteamiento del problema

La actividad económica de la provincia de Napo, independientemente del VAB que genera cada rama, acorde a su población económicamente activa, tiene una fuerte incidencia del sector servicios, donde se encuentran quienes perciben sueldo bajo dependencia. La PEA más numerosa es aquella dedicada a la agricultura. En el presente espacio se realizará un estudio de actividades como: agro-productiva, turística, minera, petrolera y acuícola.

La comunidad de la Asociación Kichwa de Bajo Ongota, es una Comunidad identificada como kichwa Amazónico; está a 15 minutos del Cantón Tena a orillas del Río Misahualli, por lo que le da una potencial, adecuado para el turismo; viven 800 habitantes y en su mayoría se dedican a la agricultura, una bajo porcentaje a la actividad de la construcción y muy pocos a la actividad turística, en general son familias de niveles de ingresos de bajos, ya que se consideran casi la mayoría sub- empleados.

Estas circunstancias adversas se generan la necesidad de organizar una Asociación de prestación de Servicios Turísticos Llusian Pimpilitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, en la comunidad de Nuevo Ongota, la misma que inicia sus actividades en el año 2016, mediante el registro en la Superintendencia de Economía Popular Solidaria con el No. SESP-POES-2016-90211, de fecha el 01 de julio de 2016, actualmente está integrada por 60 socios activos.

A pesar de tener ya tres años de actividad económica la Organización carece de un modelo Empresarial, su operación esta direccionada por un Administrador, en base a lo que dispone la Ley de Economía Popular y Solidaria; el mismo que desconoce principios de administración, así como las estrategias para un mejor posicionamiento en el mercado turístico.

También no cuenta con un Organigrama estructural y funcional que defina, los productos y servicios en cada uno de los componentes de la gestión de la Organización y que esto también incide en que la misma se mantiene sin crecer, por ausencia de turistas debido a estas limitaciones.

Carece de procesos administrativos y una definición de funciones en cada uno de los puestos, por lo que cada persona hace lo que piensa que está mejor, y eso trae problemas especialmente cuando se tiene afluencia de turistas los mismos que exigen un adecuado servicio, además esto incide en la sostenibilidad de la Asociación en el componente micro-empresarial

Se nota que no hay planificación, no se define una Misión, Visión, Objetivos de corto, mediano y largo plazo, no se tienen actividades, indicadores y metas que deben cumplirse para que la Asociación crezca, genere utilidades y en el futuro se transforme en una Empresa bien posicionada en el mercado local.

La contabilidad es deficiente, ya que no cuenta con registros y documentos contables impresos, que facilite llevar contabilidad, sin problemas y al final de un período verificar el movimiento económico y financiero, para verificar las utilidades o pérdidas de la Empresa.

Formulación del problema

¿Cómo el Diseño de un Modelo de gestión Administrativa – Financiera para la Asociación de Servicios Turísticos Llushian Pimpillitu (Mariposa Azul), Asertullupi del cantón Tena, provincia de Napo, facilitará optimizar recursos?

Delimitación del problema

Delimitación espacial:

La Investigación se realizó, en la Asociación de servicios turísticos Llushian Pimpillitu (Mariposa Azul), Asertullupi, Cantón Tena, Provincia de Napo.

Delimitación temporal:

Se realizará en el año 2019

Aspecto:

Gestión Administrativa – Financiera

Justificación

Justificación práctica: Se genera cuando se debe analizar una situación de CASO real en este caso de una Organización orientada a prestar servicios turísticos, en donde para realizar cualquier investigación, se debe iniciar por la observación y diagnóstico de la situación, esto ya

es en la práctica, puesto que en teoría difícilmente poder inferir la situación misma tiene las falencias en sus procesos administrativos y financieros.

Justificación metodológica: Se aplican los conocimientos de investigación científica, empezando por la observación, la recolección de información, el análisis y se emiten las conclusiones respectivas, además de que se revisa información y se aplican los principios de la administración que son: Planificación, organización, dirección y seguimiento y monitoreo; también se verifican y se aplican los modelos contables para empresas privadas en general y que son como patrones ya establecidos.

Beneficiarios: Principalmente los beneficiarios van a ser la parte administrativa y los socios de la Asociación de Servicios Turísticos Llushian Pimpillitu, también indirectamente se beneficia la Comunidad en donde se encuentra la misma ya que se genera mayores expectativas, siendo un tema nuevo, se deja información de estudio de CASO reales en la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, que servirá como ejemplos prácticos.

Factibilidad: La investigación es factible de realizar ya que se cuenta con la aceptación de la Administración de la Asociación, se cuentan con los recursos necesarios, a eso se suma que la Institución asigna un Tutor que guía la realización del trabajo de investigación, con lo que se facilita cumplir los objetivos propuestos.

Impacto: Generación de nuevos conocimientos y experiencias prácticas, apoyo en lo que se llama desarrollo de la Comunidad, ya que la Academia también juega un papel importante en este componente.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión administrativa – financiera para la Asociación de servicios Turísticos Llushian Pimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, del cantón Tena, provincia de Napo, año 2019, para optimizar recursos.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Asociación de servicios Turísticos Llushian Pimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, para establecer la problemática existente.
- Aplicar los principios de Gestión Administrativa, los principios de gestión financiera, la utilización de registros para el manejo Empresarial
- Formular los procedimientos de un modelo de Gestión Administrativa –Financiera, para la Asociación de Servicios Turísticos Llushian Pimpillitu (Mariposa azul).

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes investigativos

(Espinoza, 2017), en su investigación titulada: “Modelo de gestión empresarial y la incidencia en la productividad de la empresa diamante negro del Cantón Pelileo de la Provincia de Tungurahua, expone:

El problema que presenta la empresa es que no ha realizado actividades para crear un modelo de gestión empresarial y la incidencia en la productividad.

En conclusión, se resalta la importancia de manejar adecuadamente la administración de una forma idónea y holística porque se presentará como una mejora continua en función a los objetivos y la relación con sus clientes, para mejorar las utilidades a corto plazo de la empresa. (p. 6)

(Vinueza & Roberth, 2016), en su tesis titulada: “Modelo de gestión empresarial Quinn para la Gerencia General de la empresa ATCOM S.A.”, concluye:

El desarrollo del modelo propuesto se evidencia en el capítulo tres, que inicia desde el compromiso de la gerencia general para la implementación del cambio, factores claves del diagnóstico organizacional, rediseño organizacional, preparación para el cambio en base a la identificación del tipo de dirección de la gerencia general, determinación de indicadores de gestión que permitan controlar el desarrollo de las 24 competencias que requiere el modelo y finalmente la realización del Cuadro de Mando Integral que al ser una herramienta paralela al modelo se convierte en prioridad debido a que integra los objetivos estratégicos, el modelo de gestión empresarial y los indicadores de gestión propuestos. (p. 12)

El primer aporte genera la importancia de administrar de manera holística una empresa y que esto genera beneficios y sobre todo utilidades a corto plazo que es lo que persigue la Asociación de servicios turísticos; en el segundo caso se habla de una técnica más moderna e integradora que es el conocido mando central, en donde todos los procesos tienen una secuencia y están

direccionados para que no tengan inconvenientes, además así se puede evaluar en cualquier momento.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.2. Definición

1.2.2.1. Microempresa

(Cohen, Kritz, & Martínez, 2010), aporta:

Una "microempresa" es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar. (p. 15)

Según esta definición la microempresa es personal o familiar es decir que justo coincide con lo que es la Empresa en la que se investiga, ahora se desconoce si tiene más de 10 empleados, ya que la situación de la misma es poco estable.

1.2.2.2. Microempresa en el desarrollo

(Díaz, 2010), escribe:

Ciertamente existen bastantes críticas sobre la importancia de la microempresa en la economía y el desarrollo, desde el punto de vista economicista, hay quienes aseveran que la microempresa no es necesaria en la sociedad y en los sistemas productivos. No obstante, quienes afirman lo anterior, se olvidan de que la microempresa a pesar de su baja aportación en el Producto Interno Bruto (PIB), participa activamente en la economía y el desarrollo de los países con la generación de empleo y cuenta con un alto potencial de inserción en el mercado por su característica flexibilidad, así como su capacidad de adaptarse al entorno inmediato. Además, si consideramos que en México, el empleo es la principal fuente ingreso para alrededor del 70% de las familias, por lo

tanto tiene un estrecho vínculo con la pobreza y la seguridad social y por ende, con el desarrollo. (p. 2)

Analizando el aporte, se minimiza la importancia de una micro-empresa, ya que este tipo de unidades o emprendimientos, generan empleo a personas que no pueden acceder a trabajo del servicio público aquí en Ecuador, en la Provincia de Napo y particularmente el Cantón Tena, una de las estrategias para generar fuentes de empleo es el fortalecimiento de las microempresas, ya que se forman con un capital limitado y con el tiempo pueden crecer, si tienen una adecuada administración.

1.2.2.3. La Microempresa en el Ecuador

(Magill, 2015), aporta:

Las microempresas proveen trabajo a un gran porcentaje de los trabajadores de ingresos medios y bajos en Ecuador. Más de un tercio (33.5 %) de hogares en áreas urbanas de ingresos medios y bajos tuvo uno o más miembros adultos de la familia con una microempresa. Las proyecciones de la población en conjunto de microempresarios indican un total de 646,084 microempresarios en Ecuador en áreas urbanas (definidas en este caso como pueblos de 2,000 o más habitantes).¹ Estos microempresarios operan un total de 684,850 empresas distintas.

Las microempresas ecuatorianas proporcionaron trabajo para un estimado de 1. 018,135 personas o cerca del 25 por ciento de la mano de obra urbana. Además, las ventas de estas microempresas representan aproximadamente 25.7 por ciento del producto interno bruto y sobre 10 por ciento de los ingresos netos totales obtenidos en el país. Las microempresas, por lo tanto, representan un componente importante de la economía urbana. (p. 22)

De los datos que se obtiene y eso que no están actualizados, la contribución de la Microempresa en la Economía de Ecuador es generosa así se indica que más de un millón de personas trabajan en estos emprendimientos y utilizan más del 25% de la mano de obra urbana, es decir que se debe impulsar este tipo de negocios, potenciando con estrategias adecuadas en la administración y manejo financiero en donde tiene falencias.

1.2.2.4. Impacto de género de las microempresas

(Magill, 2015), describe:

Quizás la más perceptible característica de los microempresarios es el alto porcentaje de mujeres que dependen de una microempresa. Las mujeres comprenden solamente el 30.7 por ciento de la población económicamente activa, pero constituyen el 46.7 por ciento de los microempresarios encontrados en la encuesta. De las mujeres económicamente activas, 56.4 por ciento son microempresarias. Una parte sustancial de mujeres microempresarias son cabezas de familia solteras, separadas, viudas, divorciadas—demostrando que las microempresas constituyen una red de protección social importante para este sector de la población.

Cuando contratan a empleados, los hombres tienden a contratar a hombres y las mujeres cuidan de contratar a mujeres. Esto es en gran parte debido a la naturaleza de los negocios y a las destrezas requeridas. Las empresas de hombres tienden a requerir las destrezas con las que los hombres están más familiarizados y en las que las mujeres tienen pocas oportunidades de desarrollarse. Las empresas poseídas por mujeres, aparte del comercio y restaurantes pequeños, tienden a especializarse en productos y servicios que abastecen a mujeres, dando como resultado una demanda más grande de empleados del sexo femenino. (p. 27)

Cuando se habla del impacto de género, más se refiere al rol de la mujer y en este sentido las microempresas, apoyan mucho a las mujeres y la mayoría de ellas utiliza mano de obra femenina para sus actividades, existen algunas en donde el rol de la mujer es casi insustituible, por su sensualidad y destreza en las manos.

1.2.2.5. Gestión

(Huergo, 2012), afirma:

La gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de hegemonías no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad y el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un imaginario y un objetivo común. (p. 4)

Está vinculada a la administración, en una empresa es una forma de generar consensos, pero también está relacionado a la gestión de los recursos que una Empresa tiene, ya que de esto

depende mucho el fracaso o el éxito, por eso que se genera la idea de mejorar la gestión de la Asociación de servicios turísticos.

(Benavides , 2011), asevera:

La Gestión es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Aunque resulte paradójico, los directivos no desarrollan trabajo en el sentido ordinario de la palabra; lo que hacen es realizar para la organización cinco funciones y, al hacerlo, representan tres importantes papeles y aplican otras tantas capacidades primordiales. Su grado de efectividad no viene dado por sus esfuerzos personales sino por los resultados que alcancen. No tienen que ceñirse a planteamientos teóricos, sino que tienen que tener la habilidad de saber escoger y aplicar los métodos o técnicas que sean más apropiadas a una situación real determinada. (p. 23)

Se deduce que la gestión está vinculada directamente a la administración, puesto que ya aquí se mencionan algunos principios que ya pertenecen a la gestión y que se podrá visualizar mejor en la parte que corresponde a la administración, en todo caso el gestionar hace que se logre un nivel adecuado de eficiencia productiva.

1.2.2.6. Tipos de gestión

(Tejada, 2013), aporta:

Los modelos más representativos en la actualidad son la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias. La aparición y aceptación de una visión sistémica en las organizaciones a probabilizado que estos modelos se estén convirtiendo en las fuentes fundamentales de desarrollo.

Gestión del talento humano

La definición del principio que rige a la gerencia del talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas. En otras palabras, se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno.

Gestión del conocimiento

Esta estrategia de gestión nace en el entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y en congruencia con los principios que se acaban de plantear; de allí que se esté utilizando tan frecuentemente el concepto de las sociedades del conocimiento. Así, este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; en otras palabras, busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica.

Gestión por competencias

Probablemente la alternativa operativa más importante de los modelos estudiados es verificar la gestión por competencias. Por ser el modelo central de este trabajo, a continuación, se realiza un análisis más exhaustivo sobre las competencias. (p. 117)

Existe una lista grande de tipos de gestión, pero las que se enumeran son las más importantes, y más especialmente la gestión del talento humano, ya que se ha determinado que el rol que cumple este componente en una Empresa es importante para el cumplimiento de los objetivos empresariales; a esta muy vinculada la gestión por competencias ya que una persona se forma en base a competencias y en una Organización debe cumplir ciertas competencias de acuerdo a su formación y rol que se le asigne.

1.2.2.7. Administración

(Villanueva, 2016), explica:

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados”. Ampliando esta definición básica y afirmando que, como administradores, las personas ejecutan las funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control, la administración es aplicable a cualquier tipo de organización, a todos los niveles organizacionales; el objetivo de todos los gerentes es el mismo: crear un superávit; la administración se ocupa de la productividad, lo que implica eficacia y eficiencia. (p. 34)

La administración cumple entonces cinco funciones o roles principales que son: planeación, organización, integración, dirección y control, esto en forma coordinada para que se puedan lograr los objetivos propuestos.

1.2.2.8. Funciones de la administración.

Se describen cada uno de las fases de la administración, en base al aporte de autores que aportan con conocimientos y experiencias en el tema de la administración.

1.2.2.9. Planificación

(Bernal M. , 2012); expresa:

La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden debe hacerse. (p. 8)

La conceptualización es clara, define los objetivos que se quieren alcanzar y se detallan los planes y estrategias que se utilizarán, además ya identifica recursos necesarios para su cumplimiento.

(Tejada, 2013), aporta:

Es la función que comienza el ciclo, ya que establece los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás. La planeación consiste en determinar las bases que guíen la acción futura. El proceso de planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo. En este sentido, planear consiste en determinar los objetivos que se espera alcanzar y los cursos de acción adecuados para alcanzarlos.

La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. (p. 56)

Principios de la planificación

(Bernal M. , 2012), describe:

Los principios de la planificación más importantes son los siguientes:

- Principio de la contribución a lograr y facilitar la consecución de los objetivos de la organización, con interés particular en alcanzar el objetivo principal.
- Principio de la primacía de la planificación – la primera función administrativa que desempeña la gerencia es la planificación, que facilita la organización, la dirección y el control.
- Principio de la iniciación de las planificaciones en la alta gerencia – porque esta es responsable de alcanzar los objetivos de la organización y la forma más eficaz de lograrlos es por la planificación.
- Principio de la penetración de la planificación – pues la planificación abarca todos los niveles de la empresa.
- Principio de la eficiencia de operaciones por planificación – las operaciones serán eficientes si se efectúan mediante un proceso formal de planificación que abarque objetivos, estrategias, programas, políticas, procedimientos y normas.
- Principio de la flexibilidad de la planificación – el proceso de planificación y los planes resultantes deben ser adaptables a las condiciones cambiantes.
- Principio de sincronización de la planificación – los planes a largo plazo están sincronizados con los planes a mediano plazo, los cuales, a su vez, lo están con los a corto plazo. (p. 2)

Se identifican siete principios de la planificación, que se pueden considerar los más importantes, puesto que desde cada aspecto se pueden incorporar algunos más, los que se describen se adaptan a los objetivos de la Asociación de Servicios turísticos, hay que decir que la planificación siempre debe ser flexible y los objetivos se deben modificar y adaptar a las condiciones y la realizada de la Organización.

Componentes de la planificación

(Bernal M. , 2012), explica:

Es el "objeto" de la planificación el que determina cuáles serán los componentes que se deberán tomar en consideración. En el caso de la planificación didáctica o pedagógica se pueden destacar los siguientes componentes:

Objetivos: lo que se pretende que los alumnos alcancen.

Contenidos: qué deberán aprender para alcanzar los objetivos propuestos.

Actividades - qué consideramos que los alumnos deben realizar para aprender los contenidos que les permitirán alcanzar los objetivos propuestos.

Estrategias – lo que los docentes ponen en práctica para que los alumnos realicen las actividades que les permitirán aprender los contenidos para alcanzar los objetivos propuestos. (p. 6)

Todo plan debe contener estos componentes: Objetivos, contenidos, actividades y estrategias para lograr los objetivos propuestos y que son elementos importantes para un seguimiento adecuado.

Organización: en este caso, nos referimos a la acción de organizar una organización, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos.

1.2.2.10.Organización

(Chiavennato, 2012), expone:

Organización como entidad orientada hacia objetivos específicos y estructurada de manera deliberada. La organización es una entidad social porque está constituida por personas, y se halla orientada hacia objetivos porque está diseñada para alcanzar resultados, por ejemplo, obtener ganancias, proporcionar satisfacción social, etc. Está estructurada deliberadamente porque divide el trabajo, y su ejecución se asigna a los miembros de la organización. En este sentido la palabra Organización significa: Empresa.

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno. (p. 2)

En este caso, nos referimos a la acción de organizar una organización, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos.

Componentes básicos para organizar

Los siguientes componentes que se debe tener en cuenta para organizar:

- El trabajo. - que constituye la primera base y se refiere a ¿qué se hace?
- Las relaciones. - es la base que coordina e integra los componentes, elementos, funciones y demás factores y responde a ¿cómo lo hace?
- El ambiente o lugar de trabajo. - indica el lugar adecuado para efectuar la acción y se refiere a ¿dónde lo hace?
- El personal. - lo constituye el personal que ha de ejecutar el trabajo (actividades, experiencias y conocimientos) que deben tomarse en cuenta y responde a ¿quién lo hace? (p. 8)

Se debe entonces organizar el trabajo, las relaciones entre integrantes, el ambiente o lugar de trabajo y al talento humano constituido como personal, que son fundamentos básicos de la Organización.

1.2.2.11. Dirección

(Tejada, 2013), expresa:

La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización. En este sentido, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. (p. 22)

Ya en esta fase el administrador, direcciona hacia la consecución de los objetivos que se propusieron en la fase de la Planificación.

(Ruiz , 2012), asevera:

La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad. (p. 16)

Este concepto lo direcciona más a lo que es el talento humano; en el sentido de generar liderazgo, es decir los líderes son lo que direccionan adecuadamente a una Organización para la consecución de los objetivos.

Competencias de la Dirección

(Ruiz , 2012), expresa:

La dirección es de vital importancia porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización, y por medio de éstas se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por conducto de la dirección se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

La función de la dirección es un elemento del proceso administrativo que vigila el rumbo hacia donde se encamina la organización mediante la autoridad, el liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación adecuada, así como el cambio organizacional e individual que exijan las circunstancias, con el fin de lograr la competitividad de la empresa. (p. 21)

Se trata de inculcar a los integrantes de la organización para cumplir los principios, reglas, competencias y objetivos que se propusieron tanto en la planificación y que se estructuraron en la Organización, que son los pasos previos para direccionar adecuadamente y que las tres van de la mano.

1.2.2.12. Control

(Tejada, 2013), inserta la siguiente explicación:

Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos.

El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control. A su vez, las organizaciones más modernas e innovadoras establecen estrategias de aprendizaje que les permitan reflexionar sobre la forma en la cual realizan sus tareas y resuelven sus problemas, a fin de mejorar las tareas y su desempeño. (p. 56)

Componentes del control

(Chiavennato, 2012), explica:

El control para la Administración tiene tres elementos:

- *Normas* que representan una actuación deseada. Estas pueden ser tangibles o intangibles, vagas o específicas, pero si los interesados no entienden los resultados esperados se crean confusiones.
- *Comparación de los resultados efectivamente logrados* contra las normas. De esa comparación surge una evaluación, hecha por alguien competente que luego informa a la Dirección Superior con autoridad para tomar las decisiones correctivas.
- *Acciones correctivas*, que como resultado de la evaluación realizada rectifican los errores detectados para obtener los resultados planeados. Este tipo de control, si bien tiende a hacerse "Normativo" por el tipo de sanción que implican los incumplimientos, es en definitiva "Utilitario" y refleja el concepto del control administrativo en su forma más amplia. Primero existe una norma, luego una comparación entre plan y acción, una evaluación de los desvíos y luego la corrección de la autoridad competente. (p.112).

En este caso es importante generar normar y controlar su aplicación e implementación, también controlar los resultados que se cumplan en base a lo que se planificó y tomar medidas correctivas a tiempo para no tener problemas al final de la gestión en el proceso administrativo de una Organización, caso contrario los objetivos no se cumpliría.

1.2.2.13. Gestión financiera

(Terrazas, Modelo de gestión financiera para una organización, 2011), asevera:

La Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad,

apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización. (p. 56)

De acuerdo al texto la gestión financiera es una secuencia o tiene vínculos con lo que es la administración, ya que se compone de las mismas fases que son. Planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar, el uso de los recursos financieros con el fin de lograr incrementar las utilidades.

1.2.2.14. Funciones de la gestión financiera

La Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos; es capaz de obtener la mejor mezcla de alternativas de financiación y de desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución, además:

- Manejo del crédito
- Emisión de acciones.
- Interrelación. (p. 58)

La función de la gestión financiera es asignar y dar seguimiento a la utilización del dinero, específicamente, para ello se necesita realizar controles mediante los que se denominan documentos que respalden la contabilidad y que generen confianza en el manejo de los recursos asignados.

1.2.2.15. Documentos contables

(Paradelo & Barrientos, 2011), adecua:

Los Documentos comerciales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad mercantil, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley. Estos son de vital importancia para mantener un apropiado control de todas las acciones que se realizan en una compañía o empresas. Su misión es importante ya que en ellos queda precisada la relación jurídica entre las partes que intervienen en una determinada operación. También ayudan a demostrar la realización de alguna acción comercial y por ende son el elemento fundamental para la contabilización de tales acciones. Finalmente, estos documentos permiten controlar las operaciones practicadas por la empresa o el comerciante y la comprobación de los asientos de contabilidad. La misión que cumplen

los documentos comerciales es de suma importancia, conforme surge de lo siguiente:·
En ellos queda precisada la relación jurídica entre las partes que intervienen en una determinada operación, o sea sus derechos y obligaciones por lo tanto, constituyen un medio de prueba para demostrar la realización de los actos de comercio· Constituyen también el elemento fundamental para la contabilización de dichas operaciones.·
Permiten el control de las operaciones practicadas por la empresa el comerciante y la comprobación de los asientos de contabilidad. (p. 123)

En verdad los documentos que se usan para la gestión financiera, son elementos en los que se registran los ingresos y egresos, los mismos que deben tener una confiabilidad del 100%, ya que en muchas ocasiones se pueden alterar los mismos y perjudicar así a la Organización, estos documentos que pueden ser: facturas, certificados de ingreso y egreso, órdenes de compra, liquidación de acciones, deben ser legalizados por un Contador y el administrador de la Microempresa, se conoce que la Asociación Llushian Pimpillitu, no maneja este tipo de documentos y esa es una de las falencias.

1.2.2.16. Elementos de la gestión financiera

Huisa, S., y Elmer, N. (2011)mencionan:

La insuficiencia del presupuesto para el control de la gestión de los recursos, ha motivado la aparición de criterios como los de economía, eficiencia y eficacia para evaluar la actividad económica financiera:

Economía: significa la adquisición, al menor costo y en el momento adecuado, de recursos financieros, humanos y físicos en cantidad y calidad apropiadas.

Es decir:

- Los recursos idóneos
- En la calidad y cantidad correcta.
- En el momento previsto.
- En el lugar indicado y precio convenido.

Eficiencia: Relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios. Una actividad eficiente maximiza el resultado.

Entre otros debe lograr:

- Que las normas sean correctas y la producción los servicios se ajusten a las mismas.
- Mínimos desperdicios en el proceso productivo o en los servicios prestados.

- Que los trabajadores conozcan la labor que realizan y que esta sea la necesaria y conveniente para la entidad.
- Que se cumplan los parámetros técnicos productivos en el proceso de producción o de servicios que garantice la calidad.

Eficacia: Significa el logro, en el mejor grado, de los objetivos u otros efectos perseguidos de un programa, una organización o una actividad.

Es decir:

- Cumplimiento de la producción y los servicios en cantidad y calidad.
- El producto obtenido y el servicio prestado, tiene que ser socialmente útil.

El auditor comprobará el cumplimiento de la producción o el servicio y hará comparaciones con el plan y períodos anteriores para determinar progresos y retrocesos”. (pp. 31-32)

Estos tres elementos son importantes en la gestión financiera, economía al momento de utilizar los recursos para facilitar la gestión operativa.

1.2.2.17. Recursos financieros

(Lozada , 2012), afirma:

Son los recursos, propios y ajenos, de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de sus actividades. • Recursos financieros propios: a) Dinero en efectivo b) Aportaciones de los socios (acciones) c) Utilidades.

Recursos financieros ajenos: a) Préstamos de acreedores y proveedores b) Créditos bancarios o privados c) Emisión de valores (bonos, cédulas, etc.) Todos los recursos tienen gran importancia para el logro de los objetivos de la empresa. Del adecuado manejo de los mismos y de su productividad dependerá el éxito de cualquier empresa.

Entre los recursos financieros de la empresa, que necesita para su creación, desarrollo y expansión, pueden diferenciarse los fondos o recursos propios, que asumen el riesgo de la gestión empresarial, constituidos por aportes de los socios, en dinero efectivo o acciones, y por las reservas (beneficios acumulados); y los recursos ajenos, provenientes de terceros, por ejemplo, de proveedores que otorgan mercadería a crédito y préstamos bancarios, por los cuales la empresa se obliga a rembolsar el capital y pagar intereses, a corto, mediano o largo plazo.

Estas ofertas de efectivo tienen lugar en el denominado mercado financiero donde las empresas pueden elegir el préstamo más flexible y con menor tasa de interés, y también el lugar donde colocar sus excedentes en depósito, percibiendo un interés en caso de no ser reinvertidos.

Los recursos financieros de las empresas en cuanto a su gestión, o movimiento de los fondos disponibles, están a cargo de un área específica, denominada de gestión financiera, que se ocupa de la liquidez de la empresa y de su rentabilidad. Es muy importante realizar un planeamiento financiero, que se convierte en un plan estratégico de cómo conseguir fondos y como invertirlos. (p. 34)

En este aspecto es importante clasificar los recursos financieros propios y ajenos, ya que el capital propio es el respaldo de una Organización, cuando se acude al endeudamiento es un dinero que genera otro tipo de gasto, que es el pago de intereses, generalmente cuando se hacen los balances esto se refleja en ellos, es necesario que una Organización tenga liquidez sino esta puede cerrarse por problemas financieros.

1.2.2.18. Objetivo básico financiero

(Baena Toro, 2012), explica: “El objetivo básico financiero de toda empresa es el maximizar el valor de la empresa; en otras palabras, significa incrementar el valor de la riqueza o de su misma inversión, de los accionistas, propietarios o inversionistas” (p. 43).

Se resalta que el objetivo financiero ola gestión financiera es maximizar los ingresos, incrementar el capital social, tener mayor capacidad de generar liquidez en la Empresa, y lograr tener sostenibilidad y posicionamiento en el mercado.

2.2. Marco conceptual

Según ABC Conceptos. (2012), se tienen las siguientes definiciones:

Activo Fijo: Bien de una empresa que no se puede trasladar, ejemplo: terrenos.

Administración: Primer componente de una gestión, que tiene que ver con el cumplimiento de cuatro funciones fundamentales en una Empresa u Organización.

Capital: Es el valor financiero cuantificado que tiene una Empresa, puede ser en efectivo o en bienes.

Cuentas: Para facilitar la contabilidad, el capital se utilizan las denominaciones de cuentas.

Cobro: Recuperación de dinero, por deudas realizadas o por mercancía vendida en las Empresas.

Contable: Es parte de la contabilidad, es un componente del manejo de las finanzas en una Organización.

Componente: Que es parte de una estructura Organizacional, se derivan de lo que es las funciones de la administración.

Dirección: Acción de dirigir, en un campo u organización para que los recursos sean asignados adecuadamente.

Documentos: Son papeles en contabilidad son muy importantes, pero deben tener un alto nivel de confiabilidad.

Eficiencia: Que se logra cumplir los indicadores y metas a satisfacción según lo planificado.

Eficacia: Además de cumplir los objetivos y metas, se deben cumplir en los plazos previstos y con la utilización adecuada de los recursos disponibles.

Economía: Que se utilicen adecuadamente los recursos es el gasto menor con calidad del servicio o bien.

Empresa: Estructura compuesta por un Capital financiero, humano y otros recursos que persigue fines de lucro.

Financiera: Está referido a la utilización del dinero, concomitante a las finanzas públicas.

Gestión: Es la acción de ejecutar, coordinar y obtener algo en función de un logro propuesto.

Indicadores: Es un índice al que se quiere alcanzar, generalmente se debe definir en razón de cantidad, calidad y tiempo.

Metas: Son los números y están relacionados con los indicadores.

Objetivos: Pronunciamento de lo que se quiere alcanzar, los objetivos son propuestas alcanzables a corto, mediano o largo plazo.

Proceso: Es una fase de la producción en donde se utilizan recursos, se hacen transformaciones y de lo cual se obtiene un producto final.

Planificación: La planificación define actividades, indicadores y metas, tanto en cantidades como en costos, relacionados a un cronograma de ejecución de un año.

Riesgo: Es un evento peligroso, no solo externo, los riesgos también pueden ser actos administrativos fraudulentos.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación, fue de tipo cualitativo, puesto que se identifican cualidades de la gestión administrativa y financiera de la Asociación de Servicios Turísticos Llushan Pimpillitu (Mariposa Azul) Asertullupi, identificando falencias y proponiendo acciones y estrategias que beneficien a la gestión y desarrollo de la Organización.

2.1. Nivel de investigación

2.2.1. De campo

Que se realizó en la sede de la Asociación Asertullupi, es decir en la Comunidad Bajo Ongota, Cantón Tena, en donde se obtuvo la información primaria, aplicando instrumentos de investigación; además facilitó realizar un diagnóstico actual de la Asociación en los componentes administrativos y financieros.

2.2.2. Bibliográfica

Que se realizó accediendo a fuentes bibliográficas, de carácter técnico y científico; obteniendo los aportes de autores con conocimientos sobre el tema de gestión administrativa y financiera, instrumentos que sirvieron para estructurar adecuadamente el informe de investigación y tener fundamentos para el análisis de resultados.

2.2. Diseño de investigación

2.2.3. Tipo de Estudio

(Rojas, 2015), expone:

Investigación no experimental: Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 18)

No experimental: Puesto que no se manipulan los elementos deliberadamente, es este el caso de solamente narrar hechos en base a lo observado y verificado en el campo, sin que se tenga que se analice sistémicamente un problema solo se identifica la causa y el efecto.

2.3. Población y muestra

La población para efectos de la siguiente investigación está constituida por el Administrador, el contador, miembros de la Directiva, socios, y los 3 empleados, quienes forman parte directa de la Asociación y están ligados directamente, a los servicios turísticos que presta la misma; esto de acuerdo al cuadro siguiente:

Tabla 1– 2: Población Asociación de Servicios Turísticos ASERTULLUPI

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Administrador	1	1,50%
Contador	1	1,50%
Directivos	6	9%
Empleados y socios	52	88%
TOTAL	60	100%

Fuente:Asociación de Servicios Turísticos ASERTULLUPI

Elaborado por:Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

2.2.4. Muestra

Se trabajará con toda la población es decir las 60 personas, agrupados en el primer grupo contador y administrador (2), en el segundo grupo Directivos y socios (58), ya que son los actores directos vinculados a la Organización, y son parte de la Empresa que presta los servicios turísticos.

No será necesaria la aplicación de la fórmula de cálculo de la muestra, que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z= Nivel de confianza

N= Población

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

E= Error de estimación

n= Tamaño de la muestra

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos

2.2.5. Métodos

2.2.5.1. Inductivo

Es necesario este método porque investiga el proceso de conocimiento con la observación en cada una de las actividades de la organización ya que permitirá concluir con argumento de la idea a defender y observar el manejo en la gestión administrativa – financiera de la Asociación de Servicios Turísticos de LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) “Asertullupi”.

Pasos para inducir

- Definir la idea a defender
- Realizar la observación
- Generar explicación
- Deducir la situación del problema.
- Explicar y proponer soluciones al problema

2.2.5.2. Técnicas e instrumentos

Para realizar el trabajo de investigación; se recurrirá a técnicas e instrumentos de investigación los más aceptados para este tipo de casos y que se aplicarán son:

Observación: Este instrumento es válido en la fase inicial, en el diagnóstico de la organización.

Entrevista: será dirigida al Administrador y Contador de la Asociación de Servicios Turísticos, con el objeto de obtener información clara y precisa.

Encuesta: Se realizará una encuesta con todos los directivos y socios es decir las 58 personas, ya que son los actores directos vinculados a la Organización, y son parte de la Empresa, que presta los servicios turísticos

Instrumento:

- Ficha de diagnóstico de campo, en la que se registra la información relevante de la Organización.
- Para la entrevista contendrá una guía de preguntas abiertas.
- Cuestionario con preguntas cerradas de selección simple.

2.5. Idea a defender

¿El modelo de gestión administrativa – financiera para la Asociación de servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, del cantón Tena, provincia de Napo, año 2019, optimizará los recursos?

2.6. Análisis e interpretación de resultados

2.2.6. Resultados de la entrevista al Administrador y Contador de la Asociación de servicios turísticos LlushanPimpillitu (mariposa azul) “Asertullupi” Ongota

- **¿Cuál es su formación Profesional y desde cuándo labora en la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?**

Administrador: Manifiesta que es Ingeniero en Administración de Empresas, labora desde el 01 de julio de 2017 y continúa.

Contador: Manifiesta que es Licenciado en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado CPA, labora desde el 01 de julio de 2017 y continúa.

- **¿La actividad de la Organización es rentable?**

Administrador: Manifiesta que si, por el hecho de ser una actividad de recursos turísticos la actividad es súper rentable, es cuestión de la organización y comunidad comunicación con la Directiva de la Asociación de este emprendimiento.

Contador: Manifiesta cuando hay promociones si es rentable

- **¿Existen controles internos para evitar problemas?**

Administrador: Manifiesta que sí existen controles internos, por el mismo hecho que nosotros contamos con el personal que es parte de la directiva, en el cual están los vocales como veedores para el buen funcionamiento de la misma.

Contador: Manifiesta que sí existen controles internos, porque hay un reglamento interno de la Asociación.

- **¿Conoce de los productos y funciones que debe cumplir?**

Administrador: Menciona las funciones que se emite dentro de la que es la Asociación se ha detallado en una reunión conjuntamente con los directivos de la Asociación y las e ha puesto a decisión de la asamblea, misma que se ha definido las funciones que se debe desempeñar dentro de la Asociación, tanto lo que es parte Administrativo y parte Operativo.

Contador: Menciona que si conoce en lo que es de la organización que debe cumplir, en relación a los productos cumple en la parte de lo que es la gastronomía, guías por el sendero, la cascada que es el balneario típico, canchas deportivas, bares para dar el mejor servicio a los clientes.

- **¿Conoce el administrador sus funciones y cumple adecuadamente?**

Administrador: En cuestión de cumplir la función Administrador es un poco complejo, por el hecho que contamos con 60 socios que conforman la asociación y reunir a todo este conjunto de equipo de trabajo es súper complejo, pero se hacho todo lo posible y se conoce cuál es la función o funciones como administrador que es llevar la Asociación.

Contador: El Administrador en base al reglamento si conoce y cumple sus funciones como representante legal.

- **¿Conoce si se manejan documentos contables?**

Administrador: En lo que es cuestión de documentos contables si es un poco complejo manejarla en lo que es el documento que sea en la parte legal, por lo que estamos empezando, pero estamos caminando en servir a lo que son los usuarios a los clientes como es legalmente.

Contador: Referente a los documentos no, solo libro diario.

- **¿Se respetan los niveles de Autoridad en la Organización?**

Administrador: Como en toda organización tenemos nuestros altos y bajos ahí mantenemos nuestra estructura organizacional y siempre hemos tratado de llevar con el respeto que nos merecemos como seres humanos.

Contador: Si se respetan de acuerdo a los niveles.

- **¿Qué problemas administrativos y financieros hay en la organización?**

Administrador: Los problemas administrativos que se encuentran en la Asociación son: No contar con un programa contable, un programa administrativo, el cual nos impide llevar adecuadamente en lo que son en la parte financiera.

Contador: Problemas en la parte financiera, los pagos hacen directamente, el 50% de los socios no cumplen con sus cuotas mensuales, los encargados en la parte de gastronomía no conocen el manejo en la parte contable en lo que es el ingreso, egreso de caja, tienen dificultades, y no tienen un control minucioso.

- **¿Cómo se puede optimizar la gestión de la Organización para ser mejor?**

Administrador: La optimización de los recursos que sería mediante capacitación de las entidades pertinentes tanto en lo que es atención al cliente, guía, lo que es en la parte contable, parte de servicios turísticos, todos estos temas lo que a nosotros nos ayudaría desarrollar todo este servicio para atender bien a los clientes.

Contador: Elaborando proyectos de mejoramiento, solicitando el apoyo ante las autoridades competentes de acuerdo a la Ley de CTEA.

- **¿Cuenta la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, con un modelo de gestión administrativa- financiera para la Organización?**

Administrador: La Asociación actualmente no cuenta con un modelo o un manual de Gestión Administrativa - Financiera **¿Por qué?** Como mencionaba anteriormente estamos de reciente creación, estamos caminando en eso, entonces necesitamos del apoyo de alguien que conozca en este tema que nos asesore y para conjuntamente con ellos trabajar de manera adecuada.

Contador: La Asociación no tiene un diseño o modelo de Gestión Administrativa – Financiera, aunque como IEPS, proporcionó un formato estos no son actualizados por lo que no se puede aplicar como es debido a más de esto como anteriormente lo mencioné no tenemos un modelo de Gestión Administrativa - Financiera para llevar la contabilidad como es debido.

Análisis y discusión

De acuerdo a las entrevistas, realizadas con el Administrador y el Contador de la Institución, los dos cumplen con el perfil requerido, por lo que se asegura en parte que los productos y servicios sean adecuados y que de alguna manera cumplan con sus productos y servicios.

Además, se determina que, si hay rentabilidad al prestar servicios turísticos, claro que según las respuestas de ellos, solo hablan de promociones, las mismas que está en manos de ellos promover para atraer turistas y estas se denominan estrategias, que deben ser trabajadas.

Se determina que no tienen un Modelo de gestión administrativa y financiera, no tienen registros, no se definen bien los niveles de Autoridad, no están bien definidos por ejemplo los productos y servicios del Administrador y Contador, no tienen el manual administrativo con funciones que deben cumplir.

La solución que ellos proponen, no apoya en gran medida a la solución del problema, un poco si lo que es la Capacitación en lo que es los aspectos administrativos y financieros, pero formular proyectos no es coherente, ya que tienen el proyecto al mismo que deben potencializar.

**2.2.7. Resultados de las encuestas a los socios de la Asociación de servicios Turísticos
LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) Asertullupi, del Cantón Tena, Provincia Napo,
año 2019**

Pregunta 1.¿Tiene definida una estructura Organizacional para la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla 2-2:Existe una estructura Organizacional

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	58	100%
NO	0	0%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

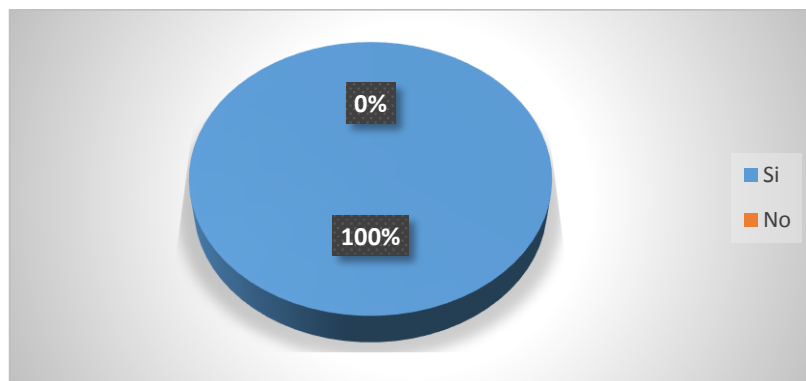


Gráfico 1-2. Existe estructura Organizacional

Fuente: Tabla 2-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 100% de los socios de la Asociación, responden que si existe una estructura Organizacional.

Discusión

Existe contradicción en lo que afirmaron el Administrador y Contador con lo que dicen los socios, se deduce que la Organización en base a sus estatutos si tienen su estructura organizacional, lo que falta esta estructura es para el componente empresarial.

Pregunta 2. ¿Están definidas las competencias de cada uno de los directivos y trabajadores de la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla3- 2: Están definidas las competencias de cada uno de los puestos.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	53	91%
NO	7	9%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

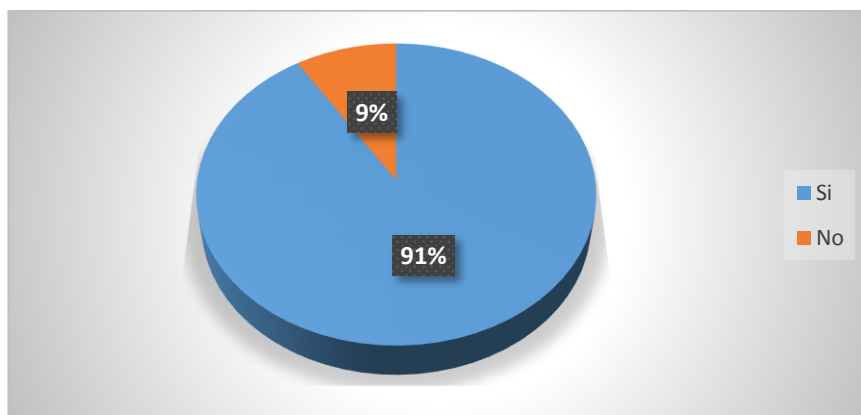


Gráfico 2-2. Están definidas las competencias en cada uno de los puestos

Fuente: Tabla 3-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 91% de los socios de la Asociación, responden que, Si están definidas las competencias en cada uno de los puestos, el 9% indica que No.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, en la Asociación ASERTULLUPI, dicen que, si están definidas las competencias en cada uno de los puestos, respuestas que no coinciden con lo que respondieron el Administrador y Contador.

Pregunta 3.¿Tiene una adecuada planificación la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla 4- 2:Tiene una adecuada planificación.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	37	64%
NO	21	36%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

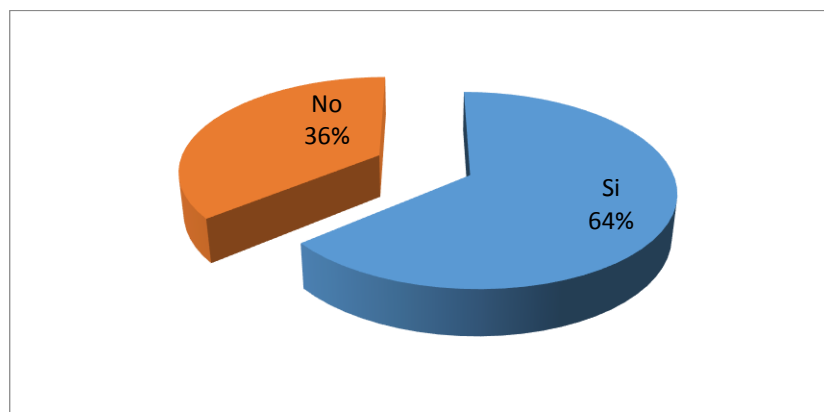


Gráfico 3-2. Existe una adecuada planificación.

Fuente: Tabla 4-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 64% de los socios de la Asociación, responden que, Si existe una adecuada planificación en la Asociación, el 36% aseveran que no existe.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, en la Asociación ASERTULLUPI, dicen que, Si existe una adecuada planificación, sin embargo, hay que tomar en cuenta a ese 36% que es alto que indican que No existe una adecuada planificación.

Pregunta 4.¿Existe control en las actividades de gestión administrativa y financiera Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla 5-2:Existe control de las actividades administrativas y financieras.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	53	91%
NO	7	9%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

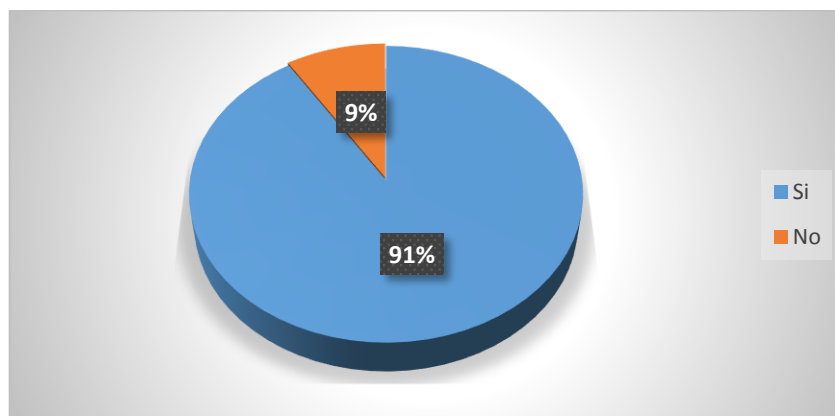


Gráfico 4-2. Existe control de las actividades administrativas y financieras

Fuente: Tabla 5-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 91% de los socios de la Asociación, responden que, Si existe control de las actividades administrativas y financieras, el 9% dice que No existe.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, en la Asociación ASERTULLUPI, dicen que, Si existe control de las actividades administrativas y financieras, un bajo porcentaje está en desacuerdo con la mayoría, que se ratifican en la respuesta.

Pregunta 5.¿Se tienen modelos de documentos de gestión financiera en la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla 6– 2:Tienen documentos de gestión financiera en la Asociación.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	26	45%
NO	32	55%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

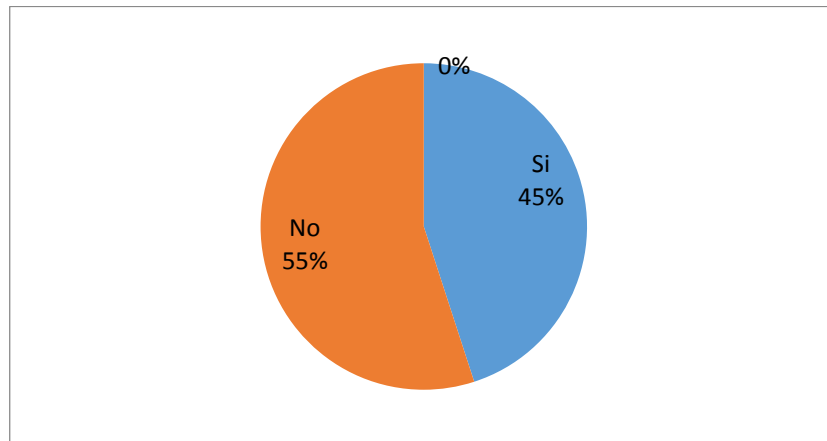


Gráfico 5-2. Existen documentos de gestión financiera

Fuente: Tabla 6-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 45% de los socios de la Asociación, responden que, Si hay documentos para la gestión financiera, el 55% dice que no existen.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, en la Asociación ASERTULLUPI, dicen que, se determina que no llevan documentadamente la gestión financiera, esto va incidir en presentar una contabilidad confiable.

Pregunta 6.¿Existe un manual de gestión administrativa en la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla 7-2:Existe un manual de gestión administrativa en la Asociación.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	26	45%
NO	32	55%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

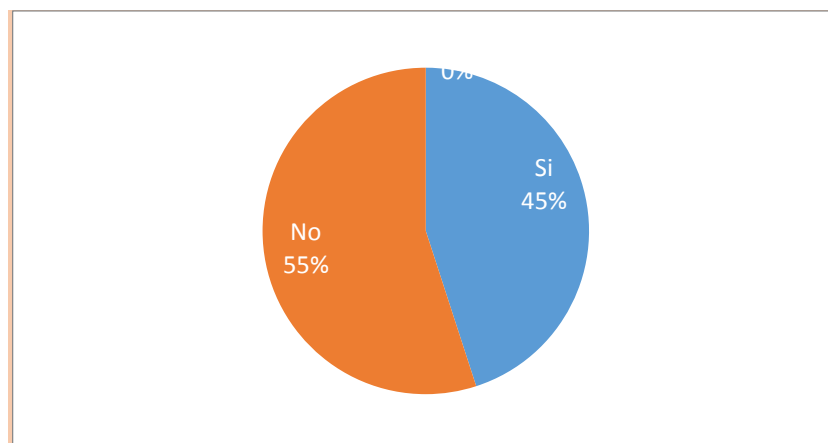


Gráfico 6-2:Existe un manual de gestión administrativa

Fuente: Tabla 7-2
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 45% de los socios de la Asociación, responden que, Si existe un manual de gestión administrativa en la Asociación, el 55% dice que no existe.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, de la Asociación ASERTULLUPI, se determina que No existe un manual de gestión administrativa en la Asociación, por lo tanto, deben generar problemas en este componente.

Pregunta 7.¿Tienen objetivos propuestos en la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa azul) ASERTULLUPI?

Tabla 8-2:Tienen objetivos propuestos en la Asociación.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	53	91%
NO	5	9%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

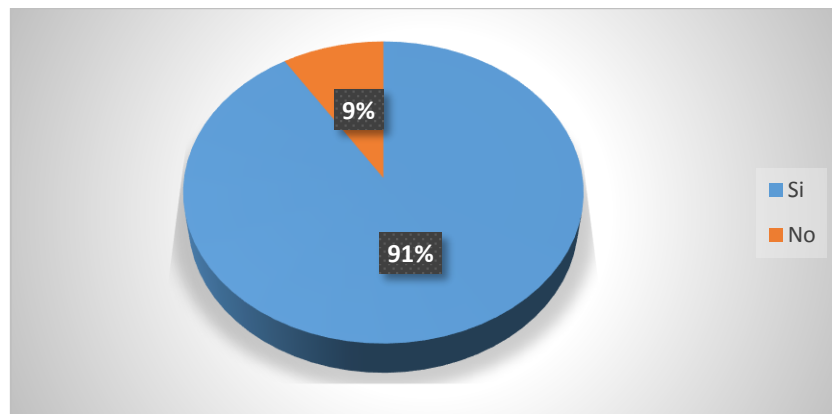


Gráfico 7-2. Tienen objetivos propuestos en la asociación

Fuente: Tabla 8-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 91% de los socios de la Asociación, responden que, Si tienen formulados objetivos para la Asociación, el 9% dice que No o desconoce.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, de la Asociación ASERTULLUPI, se determina que Si, existen objetivos propuestos en la Organización que presta servicios turísticos.

Pregunta 8.¿Considera que la Asociación tiene problemas en los procesos administrativos y financieros?

Tabla 9-2:La Asociación tiene problemas administrativos y financieros.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	58	100%
NO	0	0%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

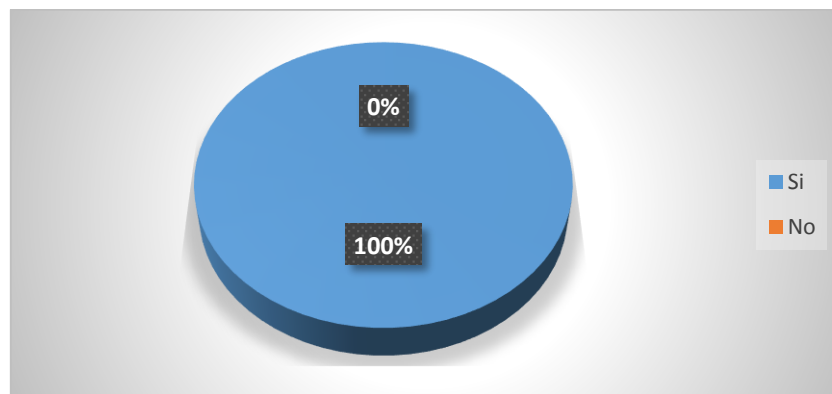


Gráfico 8-2. Existen problemas administrativos y financieros en la Asociación

Fuente: Tabla 9-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 100% de los socios de la Asociación, responden que, Si existen problemas administrativos y financieros en la Asociación.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, de la Asociación ASERTULLUPI, se determina que Si, existen problemas administrativos y financieros en la Asociación investigada.

Pregunta 9.¿Cree Usted que se puede mejorar la gestión administrativa y financiera en la Asociación?

Tabla 10-2:Se puede mejorar la gestión administrativa y financiera en la Asociación.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	58	100%
NO	0	0%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

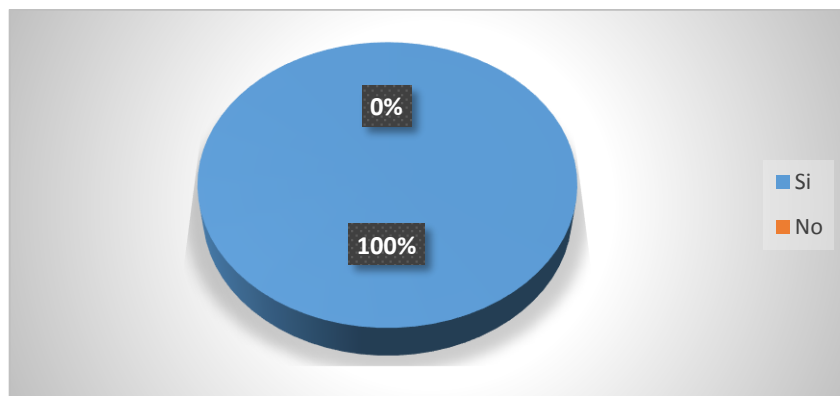


Gráfico 9-2. Se puede mejorar la gestión administrativa y financiera
Fuente: Tabla 10-2
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 100% de los socios de la Asociación, responden que, Si se puede mejorar la gestión administrativa y financiera en la Asociación.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, de la Asociación ASERTULLUPI, se determina que Si, se puede mejorar la gestión administrativa y financiera en la Asociación.

Pregunta 10.¿Piensa Usted que un manual de gestión administrativa y financiera optimizará recursos?

Tabla 11-2:Un manual de gestión administrativa financiera optimizará recursos.

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
SI	58	100%
NO	0	0%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta a los socios de Asertullupi
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

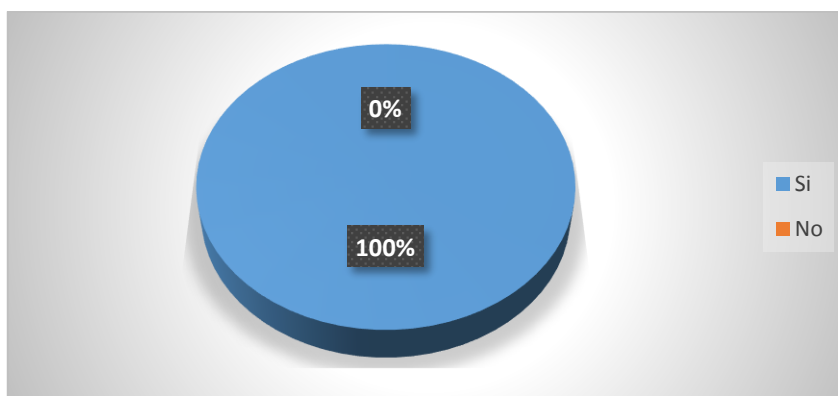


Gráfico 10-2: Un modelo administrativo financiero optimizará recursos.

Fuente: Tabla 11-2

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Análisis

El 100% de los socios de la Asociación, responden que, Si un manual de gestión administrativa financiera facilitará optimizar recursos.

Discusión

De acuerdo a las respuestas de la mayoría de socios, de la Asociación ASERTULLUPI, se concluye que Si, se puede mejorar la gestión administrativa y financiera con un manual establecido.

2.7. Comprobación idea a defender

Siendo la idea a defender:

¿El modelo de gestión administrativa – financiera para la Asociación de servicios Turísticos LlushianPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, del cantón Tena, provincia de Napo, año 2019, optimizará los recursos?

Para ello se tomó como informantes clave al Contador y Administrador a quienes se les realizó entrevistas ya los socios y empleados, mediante la aplicación de encuestas, puesto que ellos están siendo parte de la Asociación sea como integrantes directos o colaboradores con su trabajo para la gestión de la Asociación ASERTULLUPI.

En este caso de acuerdo a las respuestas a las preguntas 9 y 10; de las entrevistas al Administrador y Contador en base a la optimización de la gestión de la Organización y la implementación de un modelo de gestión y las preguntas 8, 9 y 10; de las preguntas a los empleados y socios, sobre la situación administrativa financiera y la optimización de los recursos.

Se determina que implementando un modelo de gestión administrativa financiera **SI** se pueden optimizar los recursos, con lo que se comprueba afirmativamente la IDEA A DEFENDER, con la respuesta del 100% de los encuestados.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Tema de la propuesta

“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHIAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) ASERTULLUPI, CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO”

3.2. Antecedentes e información de la asociación

Base Legal de la Asociación

La Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) “ASERTULLUPI”, se registró a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, Estatuto Social, Resoluciones de la Super Intendencia de Economía Popular, así como del ente regulador y el resto normativo vigente que le fuere de aplicación en razón de actividad,

En este caso el Modelo ya está dado, lo que pasa que no se aplica, para describir esto, se tiene que necesariamente recurrir al Acuerdo Ministerial de la Asociación, esa es la Base Legal de la misma y como es una Organización de la Economía Popular y Solidaria, porque obtuvo su Personería Jurídica en esta Entidad, la misma Ley determina que estas son un MODELO DE EMPRESAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, y por lo tanto debe registrarse en base a lo que este Cuerpo Legal lo determina.

El problema además de los que se identificó en la parte inicial de la Investigación, es que no se cumple lo que dice la Ley y se hace lo que se cree, que está bien, por ejemplo, se determina que esta Empresa no tiene balances de ningún período, frente a eso que se sugiere llevar contabilidad adecuada.

Se tiene una Estructura Orgánica, que desde su creación la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria lo determina, pero la Empresa no cumple, ellos siguen haciendo lo que piensan que está bien y que con eso van a cumplir los objetivos.

El MODELO propuesto es Micro-empresarial, para Organizaciones de la economía popular y solidaria, que se pretende: mejorar el modelo de gestión en lo administrativo y en lo financiero. En lo Administrativo, tener identificadas y definidas cada una de las fases de la administración, es decir: planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar, eso que de lo que se ha podido determinar la Asociación no cumple.

Y lo segundo es generar confianza en el manejo financiero, esto es que los socios estén conformes con lo que el Contador dice, con lo que el Administrador informa, para ello solo sirve llevar registros y documentos contables, esto son facturas y que sean válidas ante el Sistema de Rentas Internas, y que estén sujetas a comprobación, que son reglas comunes en todas las Empresas, incluyendo las más desarrolladas y lucrativas.

Qué se consigue, mejorar los ingresos de la asociación y por tanto de los socios, en la fase de repartición de utilidades, además tomar decisiones adecuadas, promover sistemas económicos sociales en las Comunidades y fomentar el espíritu asociativo para mejorar el sistema social en general.

Información de la asociación

Representante Legal: Cerda Aguinda Wilmer Cristobal

RUC: 1591715492001

Razón Social: Asociación de servicios turísticos LlushianPimpillitu (Mariposa Azul)
“ASERTULLUPI”

Actividades económicas: Actividad de operaciones turísticas que se encargan de la planificación y organización de paquetes de servicios de viajes (tours) para su venta a través de agencias de viaje o por los propios operadores turísticos.

Domicilio:

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Sector: Bajo Ongota

Historia de la asociación

La Cascada PIMPILLUTU, lleva el nombre sobre una planta que crece sobre las despenaderas a lo largo y ancho de la quebrada Ongota, la flor de la planta expide una aroma agradable donde las mariposas gigantescas de color azul se alimentaban por su sabor, la mariposa azul en nuestro lenguaje kichwa es “LLUSHAN PIMPILLITU”, el trayecto de la quebrada Ongota desde la bocana hasta la última cascada tiene un atractivo por sus maravillosas cascadas posas ondas, rocas reales ornamentadas por su naturaleza.

Para resaltar este atractivo turístico la Organización, decidió tomar este nombre para generar su emprendimiento, resaltando como un atractivo turístico, por eso que se tiene esta actividad económica orientada a personas nacionales y extranjeras.

Su fecha de creación, es a partir del 1 de julio del 2016, con Acuerdo No. SEPS-ROESPS-2016-902111, otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Visión

Es un organismo de desarrollo sostenible que impulsa el crecimiento socio-económico desde el base asociado por medio de estrategias innovadoras que utiliza el turismo para genera el progreso con calidad y calidez, eficiencia y alta responsabilidad social, ambiental y cultural.

Misión

Ser la mejor red de organizaciones sociales consolidada que fortalece el desarrollo local en los ámbitos nacional e internacional, promoviendo un modelo de gestión integral de productos y servicios turísticos alternativos competitivos y complementarios con el fin de satisfacer las exigencias de su mercado y atender las necesidades de sus asociados.

Objetivos Generales

- Difundir e incentivar experiencias nacionales exitosas e innovadoras de turismo.
- Generar y fortalecer redes de trabajo y encadenamientos productivos.
- Fomentar y apoyar al desarrollo de turismo comunitario y de conservación de la naturaleza.

Finalidad

En la presente declaratoria regirán reglas de uso y manejo, basados en las normas de convivencia para el servicio turístico en la comunidad de la Asociación Kichwade BajoOngota,

identificando como Kichwas Amazónicos; respetando las zonificaciones territoriales establecidas, fortaleciendo los conocimientos ancestrales.

Disposiciones Finales

Conforme lo estipulado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, no podrá ir en contra de la normativa.

Modelo de Gestión Administrativo – Financiero para la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERULLUPI.

Introducción

Generalmente las Micro Empresas Asociativas, tienen problemas administrativos financieros, puesto que tienen la costumbre de dejar que solamente el presidente sea quién gestione todo, sin contar a veces con recursos para viajar a los lugares en donde debe hacer las gestiones.

Un Modelo de Gestión es un instrumento que orienta al Gerente – Administrador o CEO, para que tome las decisiones más adecuadas, ya que en ocasiones parece tan simple asumir la responsabilidad de Administrar un Organización o una Empresa, pero resulta que cuando ya empieza a ejercer la competencia se encuentra con muchas dificultades que si no conoce estrategias adecuadas puede hacer que la Empresa decaiga.

Un componente importante de la propuesta es la parte FINANCIERA es un tema tan delicado, ya que del uso adecuado de los recursos depende en un gran porcentaje la estabilidad de la Organización o Empresa, en las Instituciones públicas y en algunas Empresas privadas, utilizan sistemas automatizados de control financiero, ahora que hay la tecnología un aplicativo informático, casi resuelve todo, pero tiene un costo, ya que se debe adquirir con licencia y un poco de requisitos complementarios.

En todo caso, el llevar asientos contables diarios y sustentarse en la elaboración de balances que sean los propios de la Empresa, ya que en algunos casos existen ciertas Empresas que lo que se denomina “maquillan” los balances para evitar pagar los impuestos completos al sistema de rentas internas, algo que no está bien.

Además de utilizar y poner en práctica, algunas Normas de control interno, que la Contraloría General del Estado recomienda para las Instituciones del Estado es bueno, como realizar arqueo

de caja diario, hacer sistemas de control interno, registrar todos los asientos y mantener un archivo organizado del componente financiero son algunas de las recomendaciones claves.

3.3. Modelo adaptado del balance scorecard, para la Asociación de servicios turísticos.

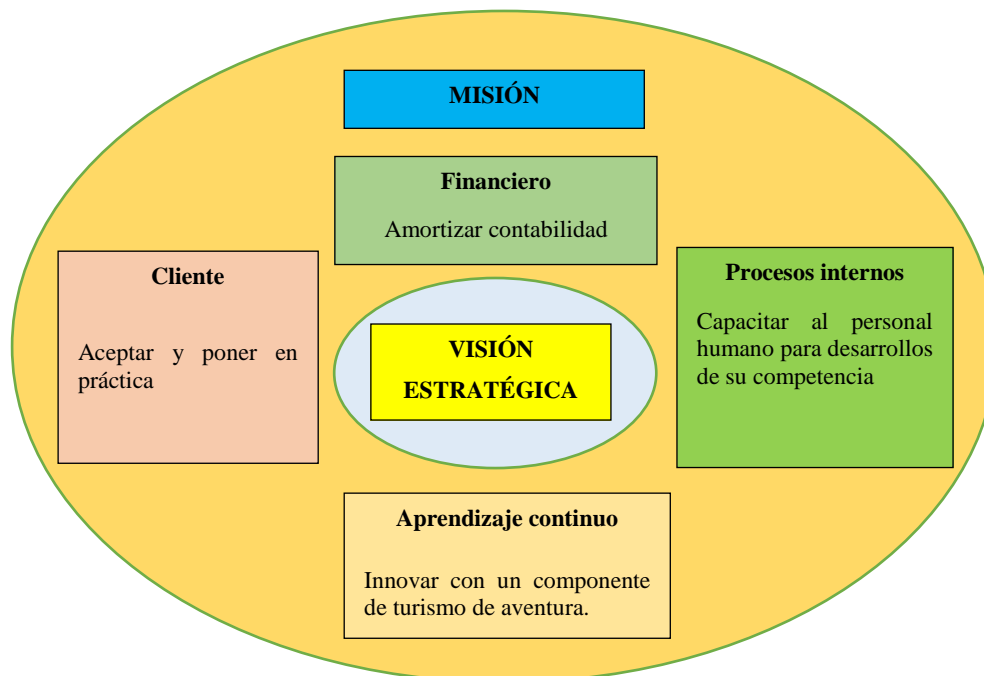


Gráfico 1-3.Modelo Balance Scordcard, para la Asociación Llushan OPimpillitu.

Fuente:Asociación de Servicios Turísticos iAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Planificación

Para adaptar el modelo se debe mejorar la Misión y Visión de la Organización, puesto que, si tienen, pero no está actualizada, como son procesos participativos, se debió trabajar en un taller con los socios y dirigentes para definir estos componentes que facilitan generar estrategias para el logro de los principios en cuanto a la Misión y los objetivos de mediano y largo plazo en el caso de la Visión.

Definición de la Misión

La Asociación LlushmanPimpillitu (Mariposa Azul), es una organización que presta servicios turísticos de calidad, en base al rescate de los valores culturales y en armonía con la naturaleza, esta posesionada en el mercado del ecoturismo son el apoyo de los socios que trabajan en equipo para el crecimiento social y económico.

Propuesta de la Visión

Para el año 2025, la Asociación LlushianPimpillitu (mariposa azul), es una organización líder en el mercado del servicio turístico cultural con enfoque al rescate de la naturaleza, su estructura organizativa es sólida, la gestión financiera es eficiente, se tiene alta preferencia de turistas nacionales y extranjeros, los socios y empelados comprometidos en procesos de mejora continua

Objetivos

- Realizar una planificación adecuada a corto y mediano plazo, que permita evaluar la mejora del servicio
- Determinar un modelo de gestión que genere eficiencia y agilidad en la prestación del servicio a los turistas.
- Dirigir adecuadamente las actividades para que la calidad del servicio mejore y se cumpla con las actividades y metas planificada, además de dinamizar los recursos disponibles.
- Generar sistemas de control que faciliten verificar el cumplimiento de las actividades tanto administrativas y financieras y generar transparencia en el servicio turístico.

Principios

- **Honestidad:** Tanto en el manejo de recursos, como en la prestación del servicio.
- **Responsabilidad:** Para cumplir las actividades y también con la atención al cliente.
- **Puntualidad:** Es importante para que el turista se lleve una buena imagen, especialmente el extranjero que es muy puntual.
- **Calidad:** En la prestación del servicio, clave para atraer a los turistas.
- **Ser justo:** Es decir cobrar lo adecuado por un servicio y no dar una mala imagen.
- **Calidez:** Dar un trato adecuado con amabilidad y buena manera para que el cliente se siente bien.

Estrategias

Objetivo 1

- Elaborar plan operativo anual
- Definir indicadores
- Definir metas
- Definir actividades
- Valorar cada una de las actividades

Objetivo 2

- Analizar el modelo de gestión con todos los socios.
- Actualizar periódicamente el modelo de gestión de acuerdo a los cambios.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los roles de cada componente.
- Hacer retroalimentación cada trimestre.
- Realizar evaluaciones de desempeño.

Objetivo 3

- Instruir al personal.
- Asignar responsabilidades de acuerdo a su competencia.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Trabajar tomando en cuenta las metas y los tiempos.
- Asignar los recursos de acuerdo a la necesidad.
- Verificar el flujo de los recursos
- Promocionar el lugar turístico

Objetivo 4

- Aplicar el modelo de modelo de seguimiento continuo
- Mantener reuniones mensuales.
- Solicitar informes escritos y detallados en forma trimestral.
- Realizar arqueos de caja sorpresivos.
- Verificar el estado de la gestión financiera.
- Definir el cuadro de mando interno de acuerdo a la competencia.
- Tener un software contable

Establecimiento de Estrategias

Tabla 1-3: Definición de estrategias

Estrategia	Actividad	Formula	Meta	Periodo Ejecución	Responsable	Costo
Llevar la contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar registros diarios Separar lis ingresos según pertenezca: Hospedaje, alimentación, visita de campo - Tener contabilidad al día realizar declaraciones mensuales a tiempo. - Realizar evaluaciones financieras periódicamente 	$\sum = n1 + n2 + nm$	2	6 meses	Presidente y Contador	\$3,000.00
Atender Sugerencias de Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Tener calidad de servicio acorde a las preferencias - Ajustar los precios a la necesidad del cliente. - Generar un buzón de quejas y sugerencias. - Atender la sugerencia de los socios. 	$\sum = b1 + b2 + bn$	2	6meses	Administrador y presidente	\$450.00
Capacitar a los socios y empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Tener actualizada la estructura organizativa - Definir la cadena de mando. - Evaluar el cumplimiento de roles y funciones. - En los puestos Directivos evaluar periódicamente los niveles de gestión. - Incentivar a talento humano para una adecuada contribución a logro de Misión y Visión. 	$\sum = \frac{No. capacitaciones}{No. capacitados}$	6	4 meses	Consejo de Administración	\$600.00
Innovar los componentes turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Comparar la situación con otras microempresas de la zona. - Innovar los servicios e alimentación con platos variados según la preferencia del cliente. - Colocar elementos de seguridad ocupacional en las instalaciones. - Trabajar para tener un componente de aventura en las instalaciones. - Aplicar procesos de mejora continua. 	$\sum = \frac{No. paquetes}{No. turistas}$	1200	3 meses	Presidente y Contador	3.600.00
TOTAL,DE LA PROPUESTA						\$ 7.650.00

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Actividades

Componente Financiero

- Llevar registros diarios
- Separar los ingresos según pertenezca: Hospedaje, alimentación, visita de campo
- Tener contabilidad al día realizar declaraciones mensuales a tiempo.
- Realizar evaluaciones financieras periódicamente.

Componente de los Procesos Internos

- Tener actualizada la estructura organizativa
- Definir la cadena de mando.
- Evaluar el cumplimiento de roles y funciones.
- En los puestos Directivos evaluar periódicamente los niveles de gestión.
- Incentivar a talento humano para una adecuada contribución a logro de Misión y Visión.

Componente de aprendizaje y crecimiento:

- Comparar la situación con otras microempresas de la zona.
- Innovar los servicios e alimentación con platos variados según la preferencia del cliente.
- Colocar elementos de seguridad ocupacional en las instalaciones.
- Trabajar para tener un componente de aventura en las instalaciones.
- Aplicar procesos de mejora continua.

Componente servicio al cliente:

- Tener calidad de servicio acorde a las preferencias
- Ajustar los precios a la necesidad del cliente.
- Generar un buzón de quejas y sugerencias.
- Atender la sugerencia de los socios.

Indicador meta

- 1 software contable, instalado y operando adecuadamente, que genera confianza en la gestión financiera de la organización en 6 meses de aprobada la propuesta.

- 1 buzón de quejas y sugerencias, ubicado en un lugar visible, con un responsable que revisa e informa cada semana de la información de los turistas en 5 meses de aprobada la propuesta
- El 100% de los socios y empleados, conocen y se empoderan de la Misión, Visión, Valores y principios de la Organización, en tres meses de a probada la propuesta.
- 2 guías capacitados para turismo de aventura en la selva en 6 meses de aprobada la propuesta.
- 10 kit de implementos para de turismo de aventura adquirido y listo para su utilización en 6 meses de aprobada de proyectos.

Seguimiento y control

Se fundamenta en el cuadro de mando integral, de manera que se pueda ir visualizando, una situación que debe también ser parte de la Organización, son procesos de mejora continua.

Organización

Se debe indicar que la estructura Orgánica ya está definida, puesto que en el acuerdo Ministerial que otorga la Superintendencia e economía Popular y solidaria misma, lo determina, en este caso la Asociación ASERTULLUPI, no aplica como lo determina el manual.

En este caso el modelo de gestión propone su aplicación y dar seguimiento para evaluar el cumplimiento de los roles de cada uno de los componentes y mejorar en forma continua.

Estructura Orgánica para Asociación de Servicios Turísticos

Estructura Orgánica y Funcional

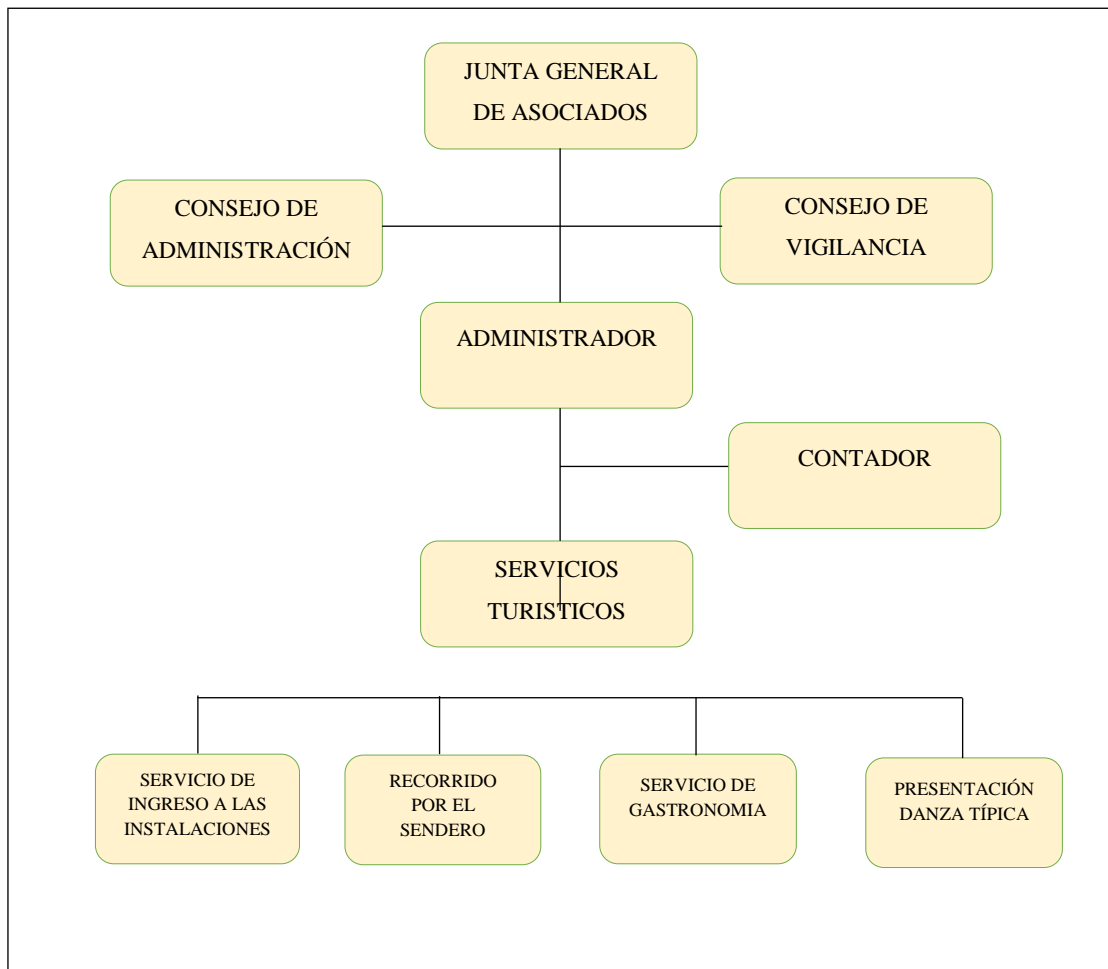


Gráfico2-3. Organigrama estructural y funcional para la Organización

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Roles y funciones

Junta General de Asociados

- Constituye el nivel máximo de Autoridad para la toma de decisiones.
- Las Asambleas ordinarias se reunirán por lo menos dos veces al año; la primera obligatoriamente será durante los tres primeros meses del año.
- Las Asambleas extraordinarias podrán realizarse en cualquier fecha del año debidamente convocadas por el presidente de la Asociación o a petición de al menos 2/3 partes de los asociados.

- El quórum para instalar la Junta General de Socios se constituye con la mitad más uno de los asociados.
- En caso de suspensión de una Junta General, sea por no contar con el número de asociados, la Junta deberá continuar dentro de los ocho días siguientes y únicamente se tratarán en la continuación los puntos que hubiesen quedado pendientes de resolución.
- En la Junta General se tratará sobre la presentación, discusión, votación y aprobación o negativa de mociones e informes presentados por asociados y Directivos
- En lo que tiene que ver con las mociones presentadas por los asociados se debe considerar aquellas que estén dentro de los puntos del orden del día las mismas que podrán aprobarse con el carácter de resolución, recomendación o acuerdo.
- Durante el desarrollo de la discusión y la toma de decisiones dentro del punto del orden del día, un miembro de la Junta tendrá derecho a dos intervenciones, máximo de cinco (5) minutos la primera y tres (3) minutos la segunda.
- Las mociones serán calificadas por el presidente de la Junta y para ser consideradas deberán tener el respaldo de por lo menos dos asociados.
- Las decisiones que adopte la Junta serán tomadas por mayoría simple, es decir con el voto favorable de más de la mitad de los socios o representantes con los cuáles se instaló la Junta.
- Las decisiones que adopte la Junta serán tomadas mediante votación nominal, nominativa o simple, salvo el caso de elección de directivos en que será por votación escrita secreta.

De los asociados

Requisitos para ser socios

- Solicitud formal de ingreso dirigida al presidente de la Asociación aceptada por la Junta General de Socios
- Ser persona natural mayor de 18 años.
- Desarrollar actividades relacionadas con el objeto social de la Asociación.
- Llenar la Solicitud de Admisión de Asociado;
- Tener afinidad con la Asociación, por conocer y aplicar la filosofía, valores y principios de la asociatividad;
- Presentar las copias de cédula de identidad, papeleta de votación actualizadas.
- Realizar el depósito de la cuota de admisión fijado por la Junta General de Asociados.
- Por considerar como proyecto familiar la Asociación tendrá el derecho de recibir como socio hasta cuarto grado de consanguinidad y tercero de afinidad.

Derechos de los asociados

- Participar en las actividades y actos sociales económicas, productivas, otras, etc. de la Asociación.
- Poseer un ejemplar de los Estatutos y del presente Reglamento Interno desde su ingreso a la organización.
- Tener el conocimiento oportuno de los acuerdos adoptados por los órganos de la Asociación.
- Acceso a información relacionada con la Asociación tales como libro de actas, contables y otros de interés del asociado, previa petición escrita.
- Participar en los eventos de capacitación y asistencia técnica que se programen.
- Los socios de la Asociación gozaran de los excedentes y utilidades cada fin de año.
- Los socios honoríficos cancelarán el 50% de las aportaciones y serán exonerados de las sanciones según el reglamento interno, cumplidos los 65 años.

Obligaciones de los socios

- Asistir a las Juntas Generales convocadas de manera puntual.
- Cooperar en el desarrollo del trabajo de la asociación y en la buena ejecución de las actividades que se determinen.
- Abonar las cuotas que se determinen por la Junta General en tiempo y forma acordada.
- Cumplir y hacer cumplir el Estatuto y Reglamento Interno, las disposiciones emanadas por la Asamblea la Junta General y El Consejo de Administración.
- Cooperar en el fortalecimiento de la Asociación aportando ideas, sugerencias, constructivas.
- Participar en las comisiones que le asigne la Junta General y El Consejo de Administración, asumiendo responsabilidad y empeño.
- Participar en los eventos de capacitación y asistencia técnica que se programen.
- Acatar las instrucciones y/o sanciones definidas por la Junta General y el Consejo de Administración.
- Respetarse entre sí, evitando hacer comentarios ofensivos y discriminatorios, bajo pena de sanción disciplinaria o exclusión, según el caso al que hubiera lugar.
- Prohibir terminantemente el acceso de los niños al área de cocina y manejo de los alimentos, herramientas corto punzantes, etc. en caso de no acatar será sancionada y multada la progenitora o representante.
- Participar en los eventos extras que la Asociación se objetó de contratación para con las entidades públicas.

Pérdida de la calidad de socio

- Se pierde la calidad de socios por las siguientes razones.
- Por retiro voluntario
- Por exclusión
- Por fallecimiento.
- Los socios podrán solicitar en cualquier momento su retiro voluntario de la Asociación. Esta petición deberá realizarse por escrito y deberá tratarse en reunión de la Junta Directiva que aceptará el retiro voluntario sin más trámites hasta un plazo de treinta días, de no realizarlo se entenderá por aceptado el retiro.

Causas para la exclusión de socios

- Por infringir en forma reiterada las disposiciones constantes en las normas legales que rigen la Asociación;
- Inasistencia injustificada a más de tres Juntas Generales.
- Incumplimiento en el pago de sus cuotas por más de tres meses.
- Por apropiarse de los bienes de la asociación, sean bienes muebles e inmuebles, libros u otros activos de propiedad de la asociación.
- Por utilización de la Asociación para fines personales, políticos, sindicales, raciales, religiosos.
- Por agresión de obra o palabra a los dirigentes de la Asociación, siempre que la misma se deba a asuntos relacionados con la entidad.
- Por realizar operaciones ficticias o dolosas en perjuicio de la Asociación, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar
- Por realizar actos o emitir pronunciamientos que comprometan la imagen o estabilidad financiera de la institución.
- Por dirigir o realizar acciones disociadoras en la Asociación
- Cuando exista incumplimiento grave de los estatutos y del presente reglamento, a criterio del Consejo de Administración.
- Cuando el socio impida deliberadamente el cumplimiento de los fines de la Asociación.
- Cuando su conducta vaya contra los principios sociales o dañen gravemente la imagen de la Asociación.
- Por malos manejos económicos y administrativos debidamente comprobados.
- Por calumnias y chismes dentro de la Asociación, la sanción será: primero un llamado de atención verbal, si por segunda ocasión reincide, se elaborará una amonestación escrita y en caso de haber una tercera disputa se sancionará con una multa de \$ 50,00.

Procedimiento de exclusión

- Un llamado de atención verbal.
- Notificación por escrito al socio, por parte del Administrador, informando su situación y otorgando un plazo de 30 días para regularizar su situación;
- Cumplido el plazo y de no regularizarse favorablemente, el presidente del Consejo de Administración informará a la Junta Directiva, adjuntando copia de las comunicaciones.
- Resolución final de la Junta General, sobre la exclusión del asociado previa votación secreta de todos los asociados.

Del Consejo de Administración

- El Consejo de Administración será dirigido por el presidente. En ausencia temporal o definitiva de éste lo reemplazará automáticamente el siguiente vocal y así sucesivamente en el orden de elección.
- Para la instalación del Consejo de Administración, se requerirá la presencia de por lo menos tres de sus miembros, uno de los cuáles podrá ser el presidente.
- La convocatoria a sesión del Consejo de Administración será por escrito, mediando por lo menos 48 horas de anticipación en el caso de las sesiones ordinarias y 24 horas en el caso de las extraordinarias.
- El Consejo de Administración sesionará ordinariamente una vez al mes, en el día y hora que determinen sus miembros, y extraordinariamente cuando lo convoque el presidente o por decisión de por lo menos cinco de sus vocales principales, por causa plenamente justificada y fundamentada.
- Del carácter ordinario o extraordinario de la sesión se dejará constancia en la convocatoria y en el acta respectiva; y en el caso de extraordinaria se señalarán las fundamentaciones y la o las firmas de respaldo para la convocatoria.
- El Consejo de Administración podrá realizar la selección y contratación de los profesionales, personas físicas o jurídicas, que sean necesarias para el trabajo permanente o puntual de la Asociación, en base de términos de referencia previamente elaborados por la misma Junta donde se especifique claramente el objeto de la contratación, funciones del profesional, duración de la contratación y origen de los fondos para cancelar las obligaciones económicas de la asociación para con la persona contratada.

Causas para remover a los miembros del Consejo de Administración

- Por faltar a tres sesiones consecutivas del Consejo, sin causa justa. Previamente, en su primera inasistencia recibirá la amonestación verbal y en la segunda la amonestación escrita del presidente.

- El presidente puede ser destituido, cuando dejare de convocar, sin causa justa, a sesiones de Junta por más de seis meses.

Roles y obligaciones del presidente

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales estatutarias y reglamentarias, resoluciones de la Junta General y Consejo de Administración.
- Suscribir cuando corresponda, conjuntamente con el Administrador, los actos y contratos autorizados legalmente;
- Amonestar y sancionar a los vocales del Consejo de Administración que no asistieren a las sesiones correspondientes;
- Informar a la Junta General sobre sus actuaciones de representación de la Asociación ante los organismos estatales de control.

Elección y período de duración

- El presidente será elegido por la Junta General de entre los vocales principales del Consejo de Administración y durará **DOS AÑOS** en sus funciones, pudiendo ser reelegido para el mismo cargo por una sola vez consecutiva.

Roles y obligaciones del secretario

El secretario del Consejo de Administración, será elegido por la Junta General de entre los vocales principales del Consejo de Administración y durará **DOS AÑOS** en sus funciones, pudiendo ser reelegido para el mismo cargo por una sola vez consecutiva y tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- Suscribir con el presidente los documentos que por su naturaleza requieran de su intervención;
- Certificar con su firma los documentos de la Asociación como nombramientos, actas de la Junta General y Consejo de Administración.
- Responsabilizarse de la oportuna preparación de las actas de la Consejo de Administración y Junta General;
- Responsabilizarse por el manejo adecuado de los archivos documentarios;
- Preparar las convocatorias y organizar las Juntas Generales y las sesiones del Consejo de Administración;
- Mantener un registro secuencial y clasificado por temas de las resoluciones que adopten la Asamblea General y del Consejo de Administración;

El Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia será dirigido por el presidente de este Consejo, quien será elegido de entre sus miembros y durará en sus funciones **DOS AÑOS** pudiendo ser reelegido para el mismo cargo por una sola vez consecutiva.

En ausencia temporal o definitiva del presidente, lo reemplazará automáticamente el siguiente vocal y así sucesivamente en el orden de elección

Para ser elegido como vocal de la Junta de Vigilancia deberá cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto Social y cumplir adicionalmente con lo siguiente:

- Tener un mínimo de DOS años como socio de la Asociación;
- No estar en mora de sus obligaciones directas o indirectas por más de 90 días o tres cuotas con la Asociación.
- No estar litigando contra la Asociación por causas de cualquier naturaleza;

El Comité de Vigilancia sesionará ordinariamente cada quince días y extraordinariamente cuando lo convoque el presidente, con causa plenamente justificada y fundamentada.

Del carácter ordinario o extraordinario de la sesión se dejará constancia en la convocatoria y en el acta respectiva, y en el caso de extraordinaria se señalarán las fundamentaciones de respaldo para la convocatoria.

Del carácter ordinario o extraordinario de la sesión se dejará constancia en la convocatoria y en el acta respectiva, y en el caso de extraordinaria se señalarán las fundamentaciones de respaldo para la convocatoria.

- Llamamiento a los vocales principales del Consejo de Vigilancia;
- Lugar, día y hora precisas de inicio de la reunión;
- Orden del día a tratar puntualizando claramente los temas a tratar y resolver.
- La convocatoria la suscribirán el presidente de la Junta.
- Para la instalación de la Junta de Vigilancia requerirá la presencia de por lo menos tres de sus miembros, uno de los cuáles podrá ser el presidente.
- En caso de no contar con el quórum reglamentario a la hora establecida en la convocatoria se procederá a una postergación de treinta minutos, transcurrido lo cual se procederá a una nueva verificación del quórum por parte de secretaría.

- Cuando no se hubiese instalado el quórum requerido, sin previa justificación escrita de los ausentes, se presumirá de negligencia de los miembros faltantes, debiendo el presidente de la Junta, proceder a una primera amonestación escrita. Una copia de dicha amonestación se enviará al presidente de la Asociación.
- De reiterar su ausencia en una segunda oportunidad, provocando la falta de quórum, el presidente de la Junta de Vigilancia, procederá a su descalificación como vocal de este organismo, principalizando al correspondiente suplente. De tal resolución se comunicará al presidente de la Asociación.

Funciones

A más de lo señalado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, así como en el Estatuto de la Asociación, se establece, las siguientes funciones:

- El Consejo de Vigilancia sesionará ordinariamente cada quince días, en el día y hora que determinen sus miembros, debiendo efectuar las convocatorias el presidente. La convocatoria se realizará de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- En ausencia del presidente lo reemplazarán en sus funciones los vocales, en el orden numérico que fueron nombrados por la Asamblea;
- Las decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de igualdad, la decisión a asumirse será aquella por la cual el presidente del Consejo de Vigilancia dio su voto;
- La Junta de Vigilancia seleccionará la terna de auditores que realizará la Auditoria externa anual, de entre las calificadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para presentarla a la Junta General;
- Emitirá su dictamen respecto de los Estados Financieros.

Solución de los conflictos internos

Cuando se presenten conflictos de los socios con los vocales de las Juntas o con el Administrador se procederá de la siguiente manera:

- Los conflictos de los asociados con el Administrador, serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.
- Los conflictos de los asociados y los vocales de la Junta de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Junta Directiva.
- Los conflictos de los asociados y los vocales de la Junta Directiva serán resueltos por la Junta General.

- Los conflictos del Administrador con los vocales de la Junta de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Junta Directiva.
- Los conflictos del Administrador con los vocales de la Junta Directiva serán resueltos por la Junta General.
- Los conflictos de los vocales de la Junta Directiva y de la Junta de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Junta General.

Las resoluciones adoptadas por la Junta Directiva y Junta de Vigilancia podrán ser apeladas ante la Junta General.

Roles del Administrador de la Asociación

Perfil Profesional

- Ingeniero o tecnólogo en Administración de Empresas o afines
- Tener experiencia en actividades similares por lo menos un año.
- De preferencia ser de la zona.

Son funciones y responsabilidades del Administrador, a más de las señaladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General y el Estatuto de la Asociación, las siguientes:

- Organizar la administración interna de la Asociación para lo cual establecerá las funciones del personal y los procedimientos administrativos, procurando el óptimo uso de los recursos humanos y materiales de la Asociación;
- Establecer el horario de trabajo, propendiendo a brindar un mejor servicio a los asociados;
- Organizar el local de la Asociación de manera que reúna las condiciones de presentación, identificación y atención a los asociados;
- Presentar los proyectos de adecuación, implementación y equipamiento para su aprobación por parte de la Junta General;
- Preparar la Proforma Presupuestaria y el Plan de Actividades Anual de la Asociación y presentarlas para la Junta General, para su conocimiento y aprobación;
- Presentar oportunamente toda información que sea solicitada por el presidente de la Junta Directiva o Junta de Vigilancia;

- Firmar conjuntamente con el Contador, el presidente de la Asociación y Junta de Vigilancia, los Estados Financieros de la Asociación.
- Administrar los recursos y servicios que presta la Asociación.
- Presentar informes mensuales al Directorio de la Asociación para su análisis.

Del Contador de la Asociación

Perfil Profesional

- Licenciado en Contabilidad y auditoría
- Tener experiencia de por lo menos un año en actividades similares.
- Estar dispuesto a firmar la caución de garantía.
- Ser de la Provincia o de preferencia de la zona de influencia.

Roles del Contador

- Revisar las facturas emitidas.
- Verificar las facturas de compras presentadas por el Administrador.
- Hacer en forma permanente el arqueado de caja.
- Verificar el destino de los recursos recaudados.
- Capacitar al personal para que lleve el libro diario de manera ordenada.
- Capacitar al Administrador y personal, la manera de llevar los documentos contables.
- Presentar balances asentados a la realidad semestralmente.
- Velar por el pago de impuestos, declaraciones y otras obligaciones.
- Llevar los roles de pago de los empleados.

Servicios Turísticos para la Asociación

Objetivos

- Definir los servicios que la Asociación está en capacidad de ofrecer.
- Generar responsabilidad social y ambiental en la prestación de los servicios.
- Brindar servicios de calidad, de manera que se pueda lograr captar mayor cantidad de clientes.
- Dar el servicio con precios justos.

Alcance

- Determinar los servicios que de acuerdo a su capacidad instalada actual puede ofrecer.
- Planificar la expansión del negocio, en base a la capacidad instalada y la demanda proyectada.

Responsables

- Administrador de la Empresa.
- Directorio del Consejo de Administración.
- Presidente – Administrador y Contador.

Documento de constancia

- Valla – spot o letrero que identifique los productos y servicios ofertados.

Ingreso a las Instalaciones

Costo por persona:

Mayores	\$ 1,00 Uds.
Estudiantes	\$ 0,50 Uds.

Objetivo

- Demostrar la naturaleza en todo su esplendor.
- Recomendar un baño en las cascadas.

Política

- Persuadir al turista para que ingrese a las instalaciones, haciendo énfasis en la existencia de un paisaje natural puro amazónico

Responsable

- Administrador.
- Guía de Turismo

Tabla 2-3: Actividades del proceso

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Presentación	20 minutos
2	Registro de ingreso	15 minutos
3	Pago de derecho del servicio	10 minutos
4	Recepción al turista	30 minutos
5	Atención al Turista	2 horas
6	Observaciones del turista	30 minutos
7	Cumple expectativas	50 minutos
8	Finalizar	10 minutos

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS
LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUPÍ”
DIRECCIÓN: ONGOTA -TENA – NAPO

FLUJOGRAMA DE INGRESO A LAS INSTALACIONES

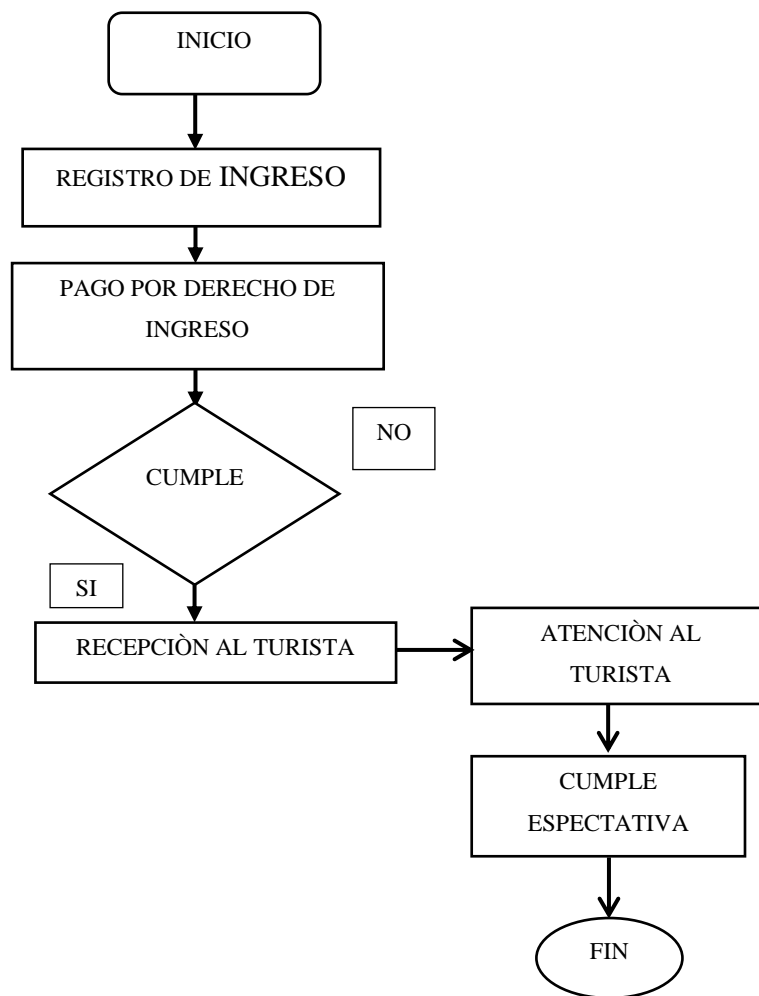


Figura1-3. Flujograma de ingreso a las instalaciones

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupí

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Del Guía o guías turísticos

Perfil profesional

- Título de tecnología en Guía Turístico.
- Tener el carnet de Guía calificado por el Ministerio de Turismo.

- Tener experiencia en guía de pro lo menos un año, en la Amazonía.
- De preferencia ser residente o autóctono de la zona.
- Saber hablar un idioma extranjero, preferentemente el inglés.

Productos y servicios

- Recibir cortésmente a los turistas.
- Acompañar a los turistas a los lugares de destino.
- Explicar de las bondades de la naturaleza y los atractivos turísticos Amazónicos.
- Cuidar de la seguridad del turista.
- Dar un trato de calidad y calidez al turista.

Recorrido por sendero:

Caminata guiada	\$ 2,00 Uds. Nacionales
Por 50 minutos	\$ 3,00 Uds. Extranjeros

Objetivos

- Demostrar la bondad de la naturaleza pura.
- Concientizar sobre la conservación de los recursos naturales.
- Enseñar sobre las propiedades medicinales de las plantas

Política

- Mantener la naturaleza en su máxima expresión y recuperar espacios verdes intervenidos por el hombre.

Responsables

- Guía de turismo
- Administrador

Tabla 3-3: Descripción del proceso (actividades)

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Identificación de los participantes	20 minutos
2	Charla sobre recomendaciones a tomarse encuentra en la selva	30 minutos
3	Verificación de condiciones para recorrer la selva	30 minutos
4	Dotar de botas y otra indumentaria adecuada para internarse en la naturaleza	45 minutos
5	Dotar de cámaras brújulas y otros equipos	20 minutos
6	Realizar recorrido lento, dando a conocer y explicando sobre las plantas, los animales y la bondad del bosque	4 horas
7	retornar	1 hora
8	Registrar el retorno en administración	30 minutos
9	finalizar	10 minutos

Fuente:Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

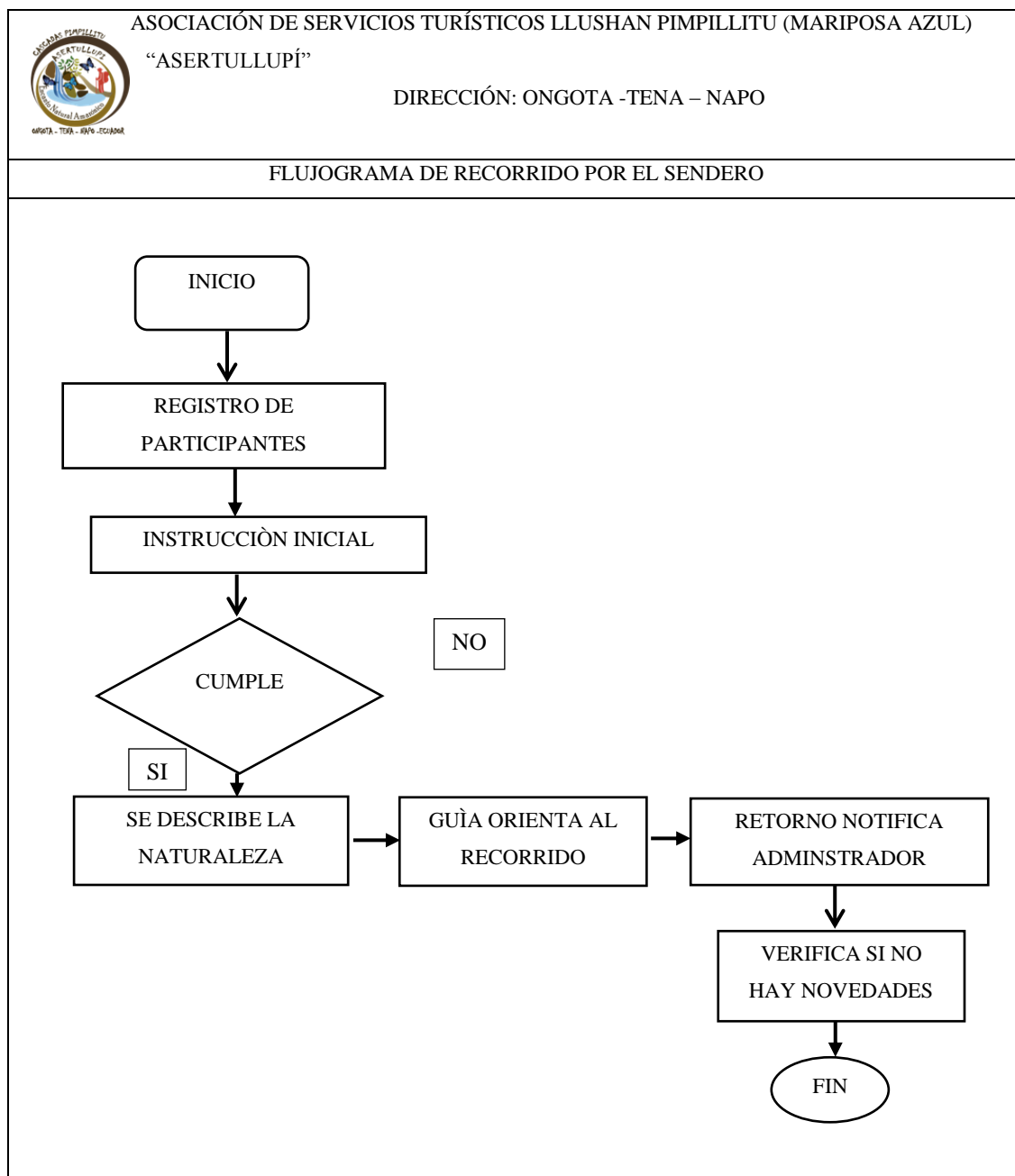


Figura 2-3. Flujograma de recorrido por sendero por sendero

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Del cocinero/a

Perfil profesional

- Ser cocinero o chef titulado o al menos tener algún tipo de formación en este campo.
- Tener experiencia mínima de dos años en cocina local, nacional e internacional.
- Ser residente de la Provincia de Napo.

Productos y servicios

- Ordenar los utensilios de cocina.
- Proponer el menú diario.
- Hacer la solicitud de insumos y víveres para la cocina.
- Manejar adecuadamente al equipo de ayudantes de cocina.
- Cocinar diariamente con base a los gustos de los clientes.
- Presentar alternativas de platillos que se pueden ofertar al turista.
- Mantener limpio y ordenada la cocina.

Consumo de la Gastronomía:

La gastronomía que ofrece las Cabañas PIMPILLITU, es de la tradicional y autóctona de la Amazonía.

Platos que oferta

Maito jandia sábalo + wayusa	\$ 4,50
Maito carachama + wayusa	\$ 4,50
Maito pollo criollo + wayusa	\$ 4,50
Maito de Bagre + wayusa	\$ 4,50
Maito de tilapia + wayusa	\$ 4,00
Caldo jandia sábalo + wayusa	\$ 4,50
Caldo carachama + wayusa	\$ 4,50
Caldo pollo criollo + wayusa	\$ 4,50
Caldo de Bagre + wayusa	\$ 4,50
Caldo de tilapia +wayusa	\$ 4,50

Objetivos

- Rescatar las costumbres de la Amazonía.
- Promocionar la gastronomía propia de los pueblos.
- Diversificar la alimentación de la población

Política

Utilizar las materias primas y productos de la zona, de manera de apoyar para que los pequeños productores de la zona, generen algún tipo de ingreso y de esta manera implementar una cadena de valor de agro – turismo.

Responsables

- Cocinero y su equipo
- Administrador.

Tabla 4-3. Actividades del proceso

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Recibe al turista	20 minutos
2	Presenta la gastronomía	30 minutos
3	El turista toma la decisión	20 minutos
4	Cobro por el servicio	30 minutos
5	Registra el cobre	20 minutos
6	Atiende al turista	4 horas
7	Verifica la atención adecuada	20 minutos
8	Finaliza el proceso	20 minutos

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

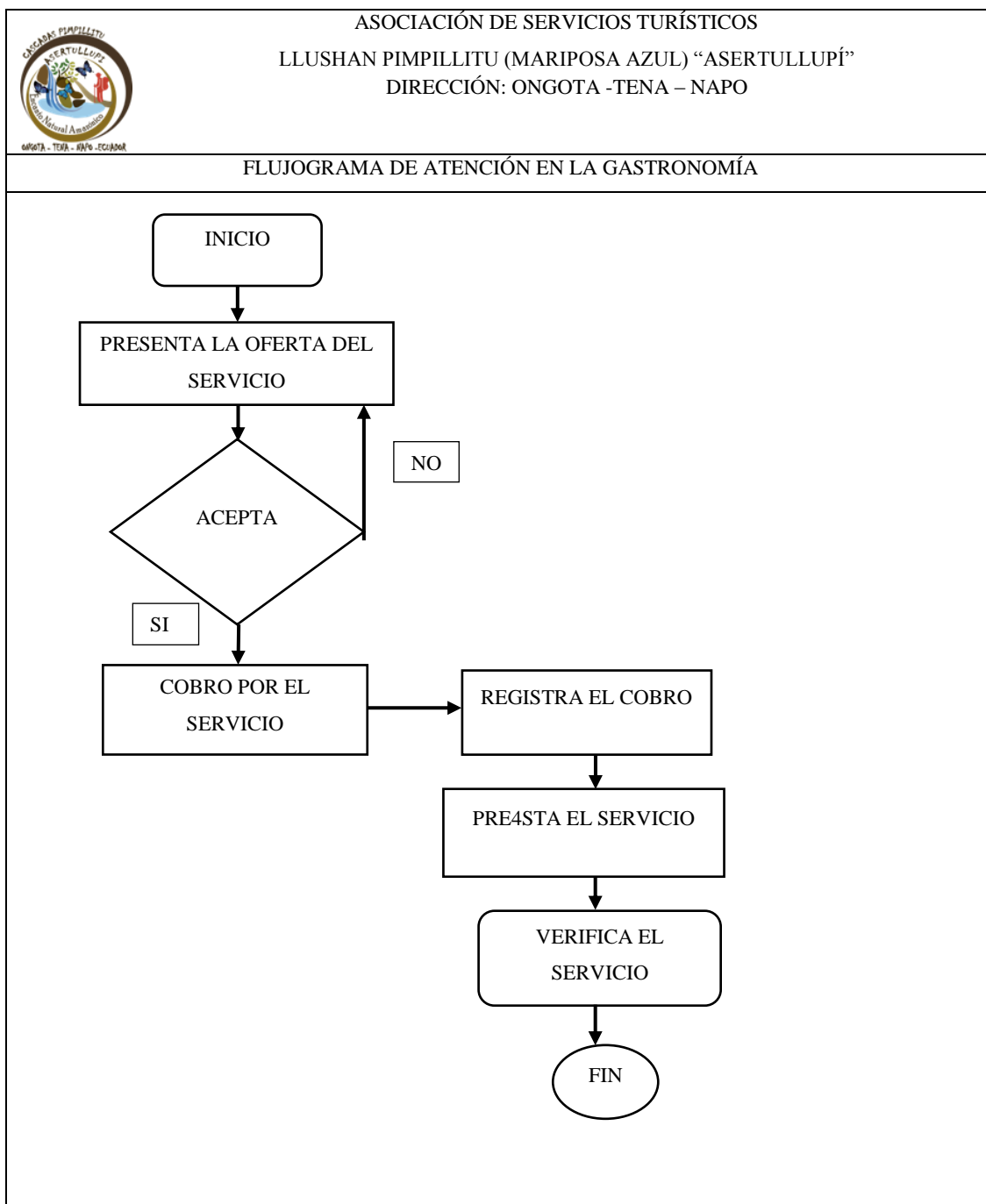


Figura 3-3. Flujograma de atención en la gastronomía

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Oferta de bebidas:

Además de las comidas típicas en la Amazonía, también se ofertan algunas bebidas de productos de la zona, que son muy ricos, saludables y energizantes como el agua de guayusa.

Objetivos

- Difundir la existencia de plantas aromáticas que pueden utilizarse para producir bebidas saludables.
- Recuperar costumbres y promover en el turista un consumo de productos saludables.
- Apoyar a los pequeños productores adquiriendo las plantas medicinales y aromáticas de la zona.

Bebidas tradicionales que oferta

Wayusa en jarra ½ litro	\$ 1,00
Chicha de chonta en jarra ½ litro	\$ 1,00
Agua de Jamaica	\$ 1,75
Agua de hierba luisa	\$ 1,00

Tabla 5-3: Actividades del proceso

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Recibe al turista	20 minutos
2	Oferta el servicio	30 minutos
3	Cobra por el Servicio	30 minutos
4	Presenta el servicio	1 hora
5	Verifica el servicio	20 minutos
6	Finaliza el proceso	20 horas

Fuente:Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)_i

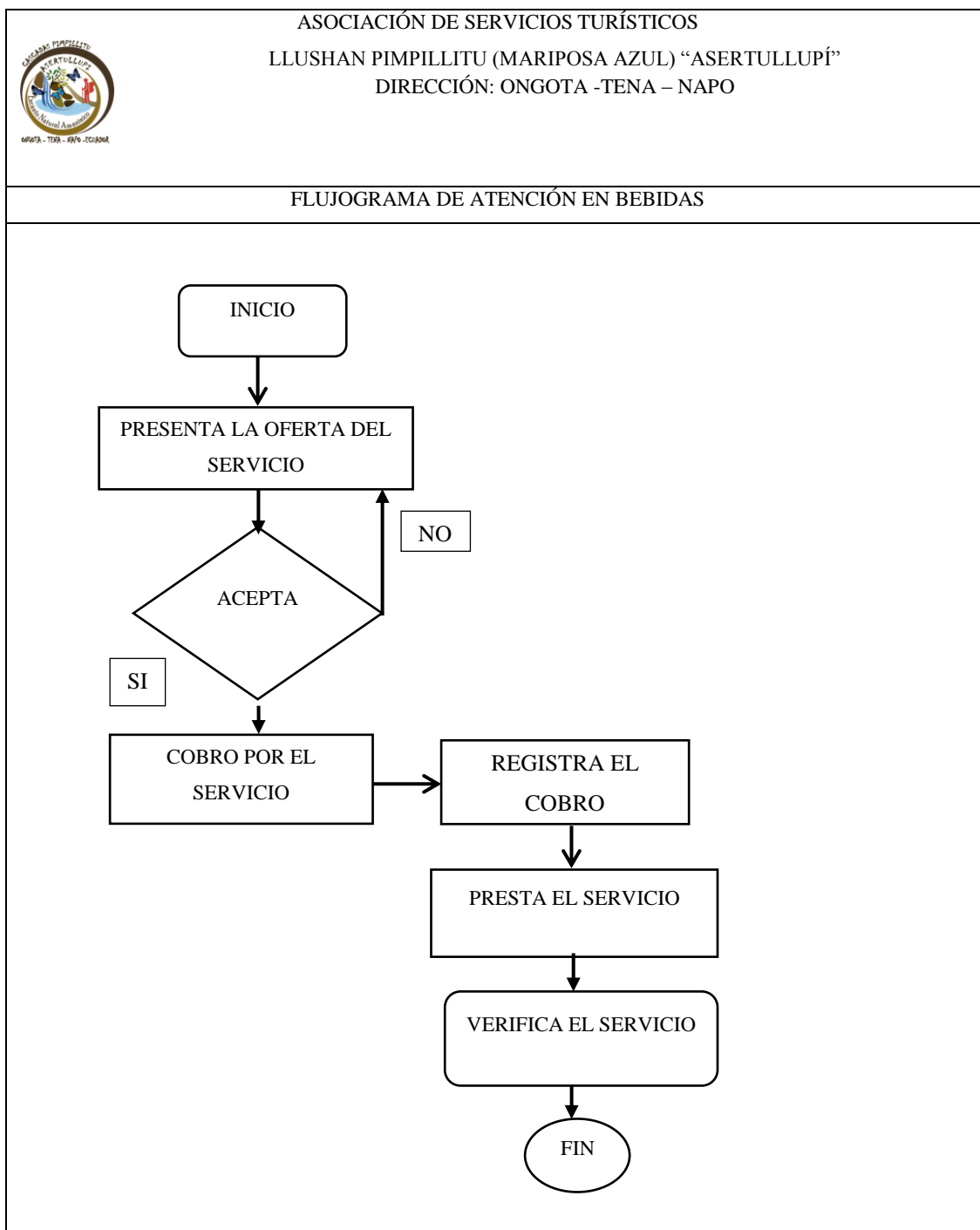


Figura 4-3. Flujograma de atención en bebidas

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Danzas típicas

La danza típica, es un baile tradicional ejecutado por un grupo de jóvenes de la comunidad, se ha convertido parte de la oferta turística, ellos utilizan vestimenta tradicional y bailan al ritmo de la música autóctona, esas danzas y los ritmos son apreciados mucho por los turistas nacionales y especialmente los extranjeros.

Danza grupo de jóvenes

\$ 10,00

Objetivos

- Hacer demostraciones de las danzas y bailes típicos de la Comunidad.
- Recuperar y difundir la cultura autóctona de la zona.
- Fomentar en los jóvenes el mantenimiento de las costumbres y tradiciones.

Política

- Mantener la cultura ancestral y lograr un desarrollo local, basado en las tradiciones y costumbres de los antecesores.

Responsables

- Presidente de la Asociación.

Tabla 6-3: Actividades del proceso

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Recepta al grupo	20 minutos
2	Oferta la danza	30 minutos
3	El turista acepta	30 minutos
4	Cobra por las danzas	30 minutos
5	Comunica al grupo	4 horas
6	Se presenta el grupo	2 horas
7	Verifica con el turista	30 minutos
8	Finaliza el proceso	10 minutos

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

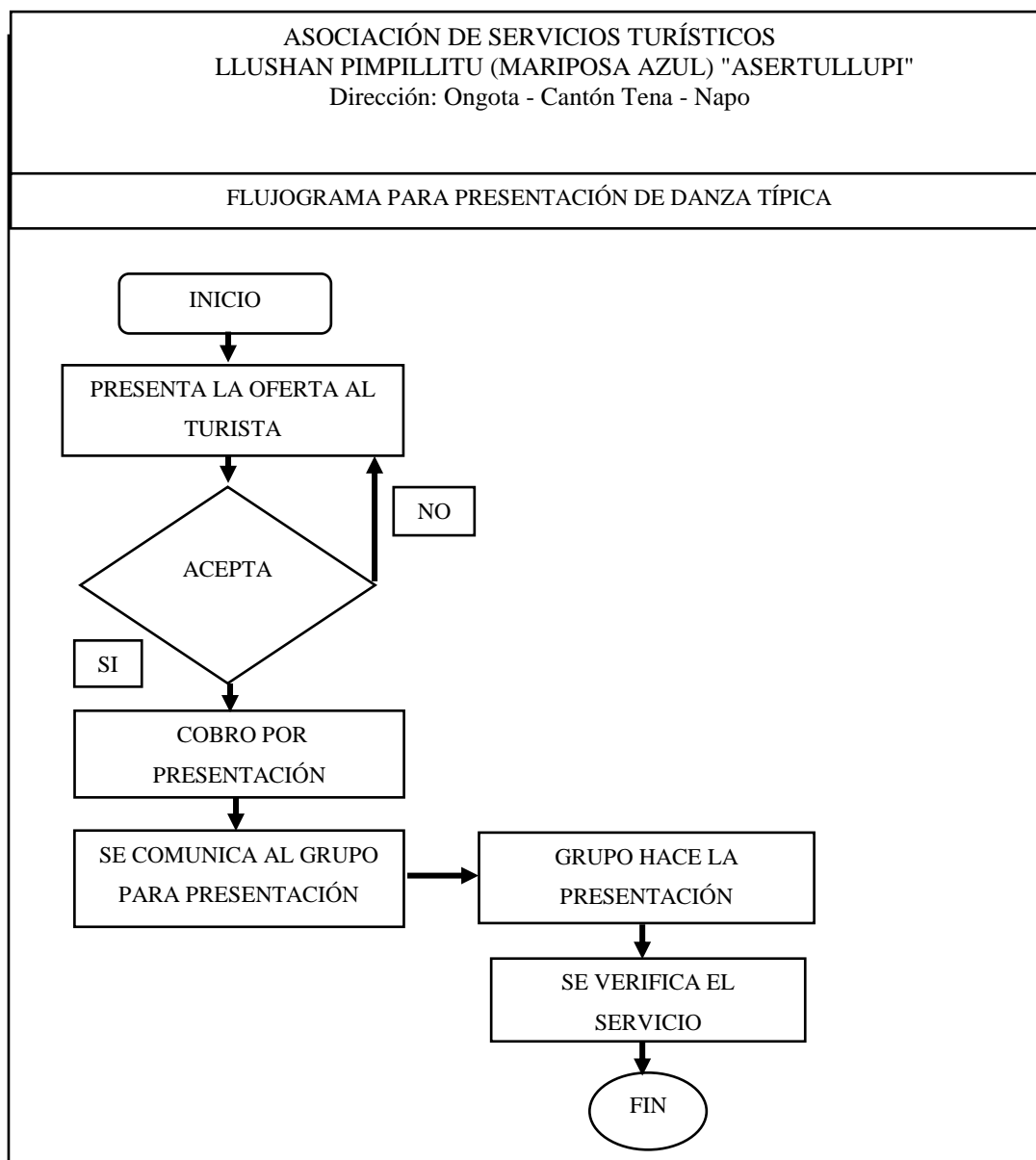


Figura 5-3. Flujograma de presentación de danza típica

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Otros servicios y sus costos

Cascadas:	Hidromasajes, y paisajes naturales	
Instalaciones:	Alquiler de cocina y local reuniones	\$ 10,00
Demostraciones:	Chacras tradicionales	\$ 10,00
Campo deportivo:	Cancha Indor fútbol	
	Canchas de ecuaboly	
Piscinas naturales:	Tres piscinas naturales (mutulopakcha, pimpillitupakcha, samanapakcha)	

Cascadas: Hidromasajes, y paisajes naturales

Condiciones generales.

Horario de atención: De lunes a domingo de 07h00 hasta 22h00

Programas especiales: Talleres, Charlas, conferencias, cursos, campamentos, actos religiosos, cumpleaños, matrimonios y campeonatos deportivos todos los eventos previa cita.

Recomendación: A todos los visitantes sugerimos usar zapatillas de lona, repelentes, trajes de baño y ropa deportiva.

Contactos: Teléfono: 063018741-062310444

Celular: 0979071298-0983835744

Email: acascadapimpillitu@yahoo.es

Dirección: Nuevo Ongota 3,50 km de distancia a 10 minutos de
Tena-Dos Ríos-Ongota

Administrador: Wilmer Cristóbal Cerda Aguinda

Presidente: Jaime Franco Grefa Grefa

De los procedimientos financieros

Procedimientos de facturación

- Con la finalidad de realizar un adecuado control todos los servicios obligatoriamente deben ser facturados.
- Las facturas deben ir en el orden numérico del facturero.
- Cuando una factura ha sido dañada, esta debe ser anulada y comunicada al Contador, para su respectivo registro.
- Todas las facturas deben estar firmadas por el cliente.

Se presenta a continuación el modelo de factura, que debe estar correctamente llenada y con los datos completos del cliente, además consignados los valores pagados y sumados el valor del impuesto al valor agregado.

Tabla 7-3:Modelo de factura

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUÍ” DIRECCIÓN: ONGOTA -TENA – NAPO -ECUADOR</p>		Obligado a llevar Contabilidad			
		<p align="center">FACTURA</p> <p align="center">001-002-00098652</p> <p align="center">AUT.SRI.1124578</p>			
		CIUDAD	DIA	MES	AÑO
CLIENTE: R.U.C./C. I: DIRECCIÓN: TELEFONO:					
CANTIDAD	DETALLE		V.UNITARIO		V. TOTAL
FORMA DE PAGO			SUBTOTAL		
EFECTIVO			DESCUENTO		
DINEROELECTR ONCO			0% I.V. A		
TARJETA DE CREDITO			12% I.V. A		
OTROS			TOTAL \$		


Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Procedimiento para ingreso de productos

- La recepción lo realizará el Administrador con la ayuda de algunos de los empleados.
- Debe verificar la cantidad del bien o servicio contratado.
- Debe cerciorarse de la calidad de los productos.
- Analizar el estado de los productos en lo que tiene que ver a que los sellos de calidad, no estén adulterados.
- Verificarse la fecha de fabricación y la fecha de caducidad.
- Tener cuidado en la presentación del producto.
- Almacenar de acuerdo a las recomendaciones técnicas.
- Firmar el comprobante de ingreso del bien o servicio.
- Los datos deben estar debidamente consignados tanto del que entrega como de la persona que recibe.

Tabla 8-3: Certificado de ingreso de productos

 <p style="text-align: center;"> ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUPÍ” DIRECCIÓN: ONGOTA - TENA – NAPO R.U.C: 1591715492001 </p>			
CERTIFICADO DE INGRESO DE PRODUCTOS			
FECHA:			
NOMBRE:			
NÚMERO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	OBSERVACIÓN
----- ENTREGUE CONFORME		----- RECIBÍ CONFORME	

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupí

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

En este formato se puede enviar a elaborar en una imprenta un boletín numerado de los ingresos, con esto se facilita el control.

Certificado de egreso de productos, insumos

Para regular y facilitar el control de salida de productos, no importa quién genere la necesidad, todo debe estar legalizado, con los siguientes datos:

- La fecha de la entrega
- Nombre de el quien recibe
- Cantidad del producto
- Descripción del producto
- El estado del mismo
- Las condiciones de entrega
- La entrega debe estar firmado, entregué conforme y recibí conforme, si una de las dos firmas faltará la entrega no es válida.
- Los faltantes se le carga al Administrador o a la persona encargada de las entregas.

Tabla 9-3:Certificado de salida de productos

 <p style="text-align: center;">ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) “ASERTULLUPÍ” DIRECCIÓN: ONGOTA -TENA – NAPO</p>			
CERTIFICADO DE SALIDA DE PRODUCTOS			
FECHA:			
NOMBRE:			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	ESTADO	OBSERVACIÓN
----- ENTREGUE CONFORME		----- RECIBÍ CONFORME	

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupí

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Proceso de compra

Objetivos

- Adquirir los materiales e insumos aptos y necesarios para la Empresa.
- Negociar adecuadamente con los proveedores.
- Documentar todos los movimientos para dejar evidencia

Alcance

- El procedimiento regular se debe realizar en todas las compras de bienes y servicios.

Documentación de constancia es el kárdex, según el siguiente modelo

Tabla 10-3: Kardex de ingreso y salida de productos

 <div> ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) "ASERTULLUPI" DIRECCIÓN: ONGOTA-TENA-NAPO </div>										
KARDEX										
METODO										
ARTÍCULO										
CANTIDAD MINIMA				CANTIDAD MAXIMA						
FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		Cantidad	Precio unitario	valor total	Cantidad	Precio unitario	valor total	Cantidad	Precio unitario	valor total

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Políticas

- Realizar la negociación con los proveedores, se debe considerar, calidad, precios, ubicación.
- Realizar los pedidos con anticipación.
- Verificar los pedidos con la orden y factura.
- Registrar en el kardex el ingreso de los productos utilizando el método de cálculo ponderado y contando con los datos de la factura.
- De existir anomalía con los productos o materiales, se debe devolver de inmediato.
- El Administrador es el responsable de negociar la compra en condiciones de eficacia y economía, en favor de la Empresa y no del proveedor.

Actividades de compra de productos

Tabla 11-3:Actividades de compra de productos

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Receptar el requerimiento	15 minutos
2	Aprueba el Administrador	20 minutos
3	Verifica si existe fondos	30 minutos
4	Verificar las especificaciones técnicas	4 horas
5	Cotizar	48 horas
6	Realizar Cuadro Comparativo	3 horas
7	Autorizar la compra	1 horas
8	Comprar de forma directa	48 hora
9	Enviar proceso a bodega	2 horas
10	Entrega del bien o servicio	72 horas
11	Receptar el bien adquirido y la factura	4 horas
12	Elaborar el acta de entrega recepción	5 horas
13	Solicitar el pago	1 hora
14	Realizar el pago	1 hora
15	Cierre	30 minutos

Fuente:Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)



ASOCIACIÓN DE SEVICIOS TURÍSTICOS
LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL), "ASERTULLUPI
DIRECCIÓN: ONGOTA - TENA-NAPO

FLUJOGRAMA DE COMPRA DE PRODUCTOS

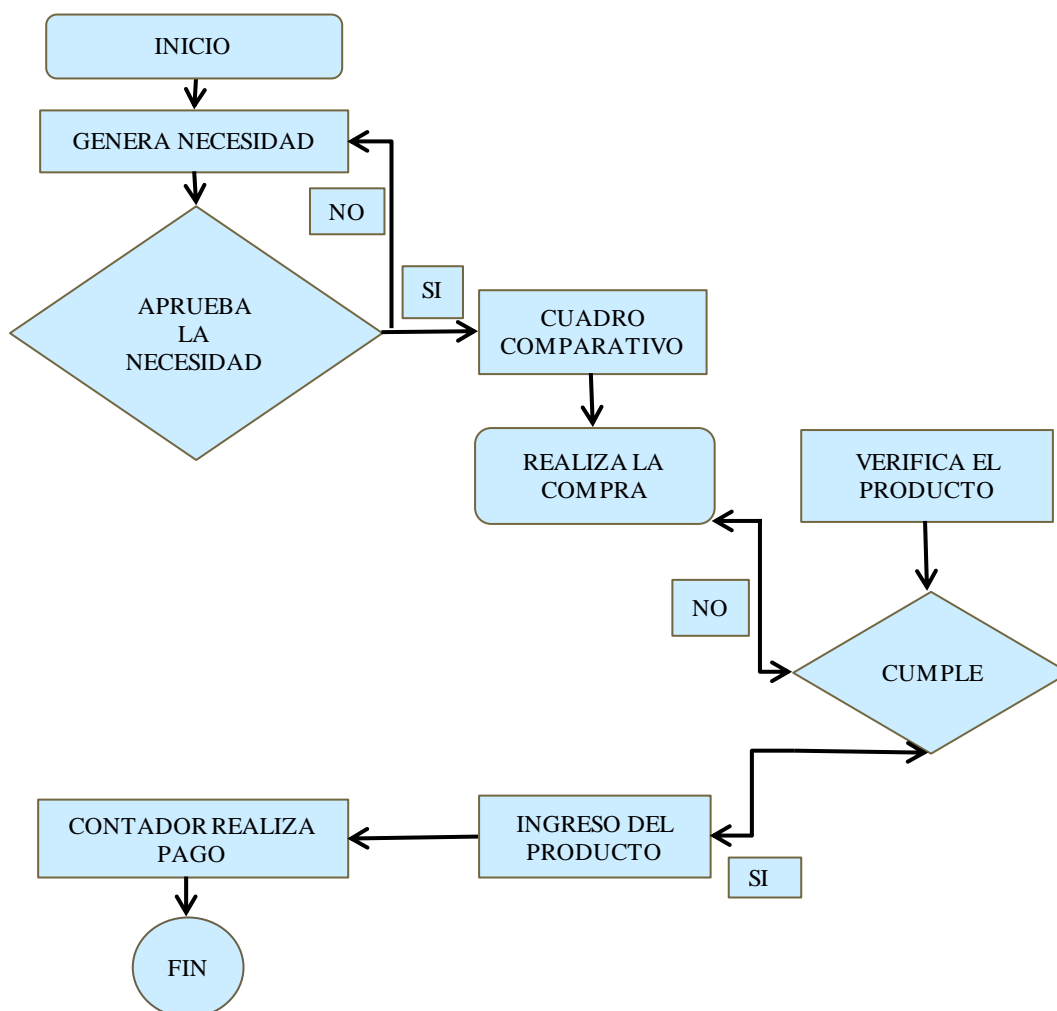


Figura 6-3.Flujograma de proceso de compras

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

3.12. Dirección

Consideraciones Generales

En este aspecto el Líder o CEO de la parte Empresarial es el Administrador, al mismo que la Asamblea de socios le determina sus productos y responsabilidades, descritas en el manual inicial propuesto.

- Se debe tener una persona con conocimiento en administración de empresas, es decir ver el perfil.
- Que tenga capacidad de liderazgo, no que sea ordenador, sino que motive para que el personal realice su trabajo bien.
- Que tenga carisma y se interese por el desarrollo de la Micro – empresa.
- Que sea honesto, para que no mal gaste el dinero especialmente.
- Debe presentar informes semanales del cumplimiento y los resultados de la atención al cliente.
- Debe informar de las novedades de los empleados.
- Es importante que sepa tomar decisiones acertadas que beneficien a la Empresa y no que perjudiquen.
- Promover el trabajo en equipo, para el logro de los objetivos.
- La recepción lo realizará el administrador con la ayuda de algunos de los empleados.
- Debe verificar la cantidad del bien o servicio contratado.
- Debe cerciorarse de la calidad de los productos
- Analizar el estado de los productos en los que tiene que ver a que los sellos de calidad, no estén adulterados.
- Verificar la fecha de fabricación y la fecha de caducidad
- Tener cuidado en la presentación del producto.
- Almacenar de acuerdo a las recomendaciones técnicas
- Firmar el comprobante de permiso del bien o servicio.
- Los datos deben estar debidamente consignados tanto del que entrega como de la persona que recibe.

Control

- La metodología del Balance ScoreCard (BSC), propone un sistema de seguimiento y retro-alimentación.
- Para su aplicación los cuadros de mando deben estar adecuadamente definidos y esto se tiene en la estructura orgánica y funcional.

- Teniendo definidas las funciones, se identifican las tareas que debe cumplir.
- Y de las tareas se tienen las metas.
- En servicio turístico es difícil decir que voy atender a 10 turistas o 100, puesto que mucho depende el mercado.
- Pero si se puede medir % incremento de turistas, en base a estrategias de posicionamiento de mercado, que se logra con buen servicio y costos estandarizados.
- La parte financiera corresponde al Contador recabar información contable semanal, para verificar si hay pérdidas o ganancias.
- Además de los informes económicos son necesarios llevar balances, que es en lo que está fallando la Asociación.
- Los asientos y registros contables son fundamentales para poder tener al día la situación financiera de la Micro – empresa.

Se fundamenta en el cuadro de mando integral, de manera que se pueda ir visualizando, una situación que debe también ser parte de la Organización, son procesos de mejora continua.

Tabla 12-3: Seguimiento al cuadro de mando integral

Estrategias	Actividades	Periodo	Meta	Semaforización		
				No cumple	En proceso	Cumple
Automatizar la contabilidad	Llevar registros diarios - Separar los ingresos según pertenezca: hospedaje, alimentación, visita de campo. - Tener contabilidad al día - Realizar declaraciones.	Semestral	5			
Atender sugerencias de clientes	Tener calidad de servicio acorde a las preferencias - ajustar los precios a la necesidad del cliente. - Generar un buzón de quejas y sugerencias.	Semestral	3			
Capacitar a los socios y empleados	Tener actualizada la estructura organizativa. - Definir la cadena de mando. -Evaluar el cumplimiento de roles y funciones. - En los puestos directivos evaluar periódicamente los niveles de gestión	Mensual	4			
Innovar los componentes turísticos	Comparar la situación con otras microempresas de la zona. -Innovar los servicios de alimentación con platos variados según la preferencia del cliente. -Colocar	Semestral	1			

	elementos de seguridad ocupacional en las instalaciones. - Trabajar para tener un componente de aventura en las instalaciones					
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos "Asertullupi"

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Del control de inventarios

Objetivos

- Verificar físicamente los equipos, herramientas, materiales, insumos en bodega y en uso.
- Registrar el ingreso y salida de materiales, equipos, insumos de la bodega.
- Verificar y dar de baja al menaje de cocina, equipos, materiales, materias primas, que se encuentren obsoletos.
- Dejar sentado documentadamente los procedimientos de control de inventarios.
- Los bienes deben quedar codificados con un código de barras de acuerdo a la nomenclatura actual.

Alcance

- Se utiliza este procedimiento para tener actualizado los inventarios de bienes que dispone la Empresa.
- Facilita realizar la depreciación al momento de realizar la contabilidad.
- Permite conocer el valor del patrimonio de la Empresa.
- Se identifica el estado de los bienes y si es necesario dar de baja o no.

Documento de constancia

- Los documentos de respaldo es el kárdex, las facturas de compra, los registros de ingreso y la codificación anterior o actas de entrega recepción de una persona a otra en el caso de haber existido cambios.

Políticas

- La Empresa debe tener actualizado los inventarios con periodicidad semestral.
- Se debe determinar un responsable de la administración de los bienes, para que responda en caso de pérdidas.

Responsables

- En el caso de la Empresa ASERTULLUPI, es el Administrador, ya que, por su estructura y personal limitado, no dispone de un responsable de bodega como único.
- Este debe mantener un informe actualizado de los productos y bienes, para presentar al Consejo de Vigilancia.
- En caso de pérdida o faltantes debe comunicar de inmediato al presidente y al Consejo de Vigilancia, para la toma de medidas correctivas.

Tabla 13-3:Actividades de control de inventarios

Orden	Actividad	Tiempo requerido
1	Disposición	20 minutos
2	Verificar existencias	72 horas
3	Determinar faltantes	24 horas
4	Informar los faltantes	12 horas
5	Registrar existencias	8 horas
6	Elaborar un inventario	96 horas
7	Presentar inventario	1 hora
8	Finalizar	30 minutos

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

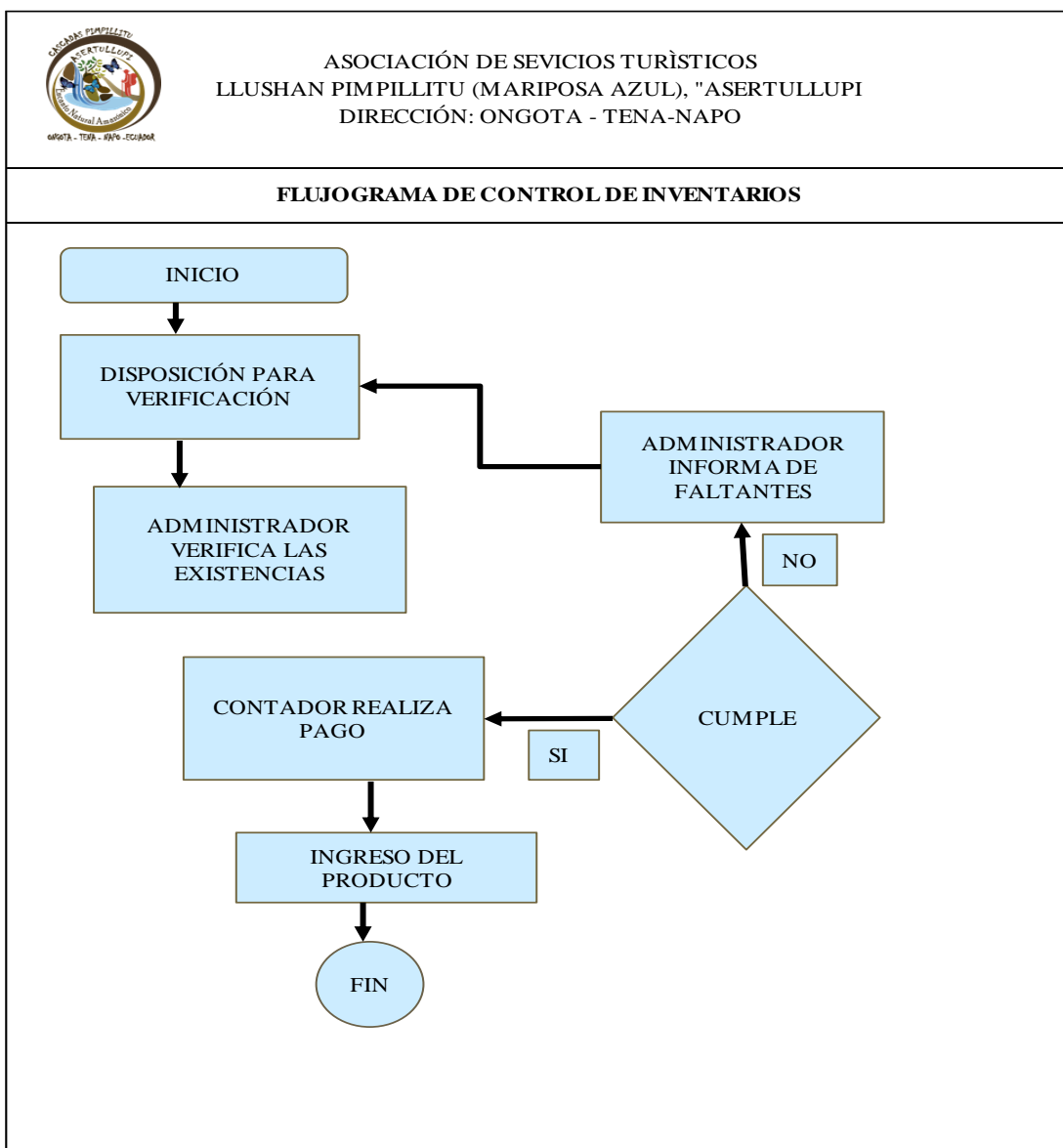


Figura7 – 3. Flujograma de control de inventarios

Fuente:Asociación de Servicios TurísticosAsertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

De la Contabilidad de la Empresa

Se considera la parte fundamental del negocio, ya que es una asociación de lucro social y por lo tanto, es necesario que se lleve una Contabilidad estricta y adecuada, se debe evitar pérdidas y alteraciones o desviaciones de fondos en cuyo caso se deberá suspender definitivamente al empleado o dirigente que maneja inadecuadamente los fondos y tener un documento de pago inmediato del perjuicio ocasionado a la Empresa.

Plan de cuentas NIIF

Tabla 14 -3:Plan de cuentas

CÓDIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.1.03	BANCOS
1.1.04	INVENTARIOS
1.1.05	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1.1.06	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.1.07	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
1.2	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.1.01	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.1.01.01	TERRENOS
1.1.02.01	EDIFICIOS
1.1.03.01	VEHÍCULOS
1.1.04.01	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS
1.2.02	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
1.3	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
1.3.01	ACTIVOS BIOLÓGICOS
1.3.02	ACTIVO INTANGIBLE
1.3.03	ACTIVO POR IMPUESTOS DIFERIDOS
1.3.04	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES
1.3.05	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES
2	PASIVO
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.01	PASIVO FINANCIERO A VALOR RAZONABLE
2.1.02	PASIVO PRO CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO
2.1.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.1.04	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.1.05	PROVISIONES
2.1.06	PORCIÓN CORRIENTE DE OBLIGACIONES EMITIDAS
2.1.07	OTROS PASIVOS CORRIENTES
2.2	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.2.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.2.03	CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS
2.2.04	PROVISIONES POR BENEFICIOS EMPLEADOS
2.2.05	PASIVO DIFERIDO
2.2.06	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES
1	PATRIMONIO
1.1	CAPITAL
1.2	APORTE PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES
1.3	RESERVAS

1.4	OTROS RESULTADOS INTEGRALES
1.5	RESULTADOS ACUMULADOS
1.6	RESULTADOS DEL EJERCICIO
2	INGRESOS
2.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
2.1.01	VENTAS
2.1.02	(-) DESCUENTO EN VENTAS
2.1.03	(-) DEV EN VENTAS
2.1.04	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS
2.2	INGRESOS NO OPERACIONALES
2.2.01	INTERESES GANADOS EN LA CUENTA CTE
2.2.02	COMISIONES RECIBIDAS
3	COSTO DE VENTAS Y COSTO DE PRODUCCIÓN
4	GASTOS
4.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS
4.1.01	SUELDOS Y SALARIOS
4.1.02	ARRIENDOS
4.1.03	COMISIONES EN VENTAS
4.1.04	PUBLICIDAD
4.1.05	SERVICIOS BÁSICOS
4.1.06	PROVISIONES Y DEPRECIACIONES
4.1.07	OTROS GASTOS
4.2	GASTOS FINANCIEROS
	INTERESES

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Las NIIF, son las Normas Internacionales de Información financiera y son las que actualmente se utilizan para realizar la contabilidad de las Empresas.

Informe económico y financiero


Tabla 15 -3: Balance General al 31 de junio de 2019, en forma de cuenta

Efectivo y equivalente de efectivo	975.00
Bancos	4557.40
Inventario	3000.00
Documentos cuentas por cobrar	1371.00
Terreno	50000.00
Edificios	30000.00
Muebles, enseres y equipo	3000.00
Documentos cuentas por pagar	500
Aporte para futuras capitalizaciones	153.00
Ventas	6473.80
Gastos de administración y ventas	5175.32

Fuente: Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi

Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

Tabla 16 -3:Caso práctico

			
ASOCIACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA ZAUL) "ASERTULLUPI"			
BALANCE GENERAL AL 01 DE 31 DE JUNIO DEL 2019			
Activo			
Activo corriente			9904.30
Efectivo y equivalente de efectivo	975.00		
Bancos	4557.40		
Inventario	3000.00		
Documentos cuentas por cobrar	1371.00		
Activo no Corrientes			83000.00
Terreno	50000.00		
Edificios	30000.00		
Muebles, enseres y equipo	3000.00		
Total activo	92904.30	92904.30	
Pasivo			
Pasivo corriente			500.00
Documentos cuentas y documentos por pagar	500.00		
Patrimonio			90.952.90
Capital	90.952.90		
Aporte para futuras capitalizaciones	153.00		
Resultados del ejercicio	1298.40		
Total Activo + Patrimonio	92904.300	92904.300	
Gerente		Contador	

Fuente:Asociación de Servicios Turísticos Asertullupi
Elaborado por: Lila Noemi Grefa Cerda (2019)

CONCLUSIONES

- Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la Asociación de servicios Turísticos LlushianPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, y se determinó como se muestra en el caso práctico, que la forma de llevar la contabilidad no es la más adecuada, así la Empresa debe tener faltantes en forma continua.
-
- Se proponen en la respectiva fase la aplicación de formularios para la gestión administrativa y financiera, los mismos que facilitarán llevar de manera ordenada las cosas y sobre todo permite realizar el control y seguimiento.
-
- Se formuló un manual de procedimientos y Gestión Administrativa –Financiera, para la Asociación de Servicios Turísticos LlushianPimpillitu (Mariposa azul), con la finalidad de que se revise y se aplique para generar mejor eficiencia, eficacia y evitar pérdidas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los Dirigentes de la Asociación de Servicios Turísticos LushianPimpillitu, estructurar un modelo Empresarial en el componente Turístico.
- Recomendar el uso de formularios y documentos escritos, por ejemplo, realizar el inventario y los bienes deben tener con código de barras para mejor diferenciación, así como también depreciar después de cada período en caso de que sea necesario.
- Poner en práctica el manual de gestión administrativa financiera propuesto y actualizar de manera permanente ya que existen cambios en los gustos y preferencias de los clientes y en la modalidad de administración y gestión financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2005).** *Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Benavides , L. (2011).** *Gestión, liderazgo y valores en la administración* . Guayaquil: Universidad Técnica particular de Loja.
- Berrocal, S. P. (1999).** *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Universidad Ramon Areces
- Díaz, S. (2010).** *La microempresa en el desarrollo*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454014.pdf>
- Duchi, R. (2016).** *Modelo de gestión empresarial Quinn para la Gerencia General de la empresa ATCOM S.A.* (Tesis de grado, UCE). Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10736/1/T-UCE-0003-AE058-2016.pdf>.
- Espinoza, V. (2017).** *Modelo de gestión empresarial y la incidencia en la productividad de la Empresa Diamante Negro del cantón pelileo, Provincia de Tungurahua*. (Tesis de Grado, UNIANDES). Obtenido de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1>
- Gracia, M. (2014).** *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las Empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Huergo, J. (2012).** *Los procesos de gestión*. Obtenido de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Lerma, A. (2012).** *Importancia de la planificación para las empresas*. México: Alfaomega.
- Magill, J. (2015).** *Microempresas y microfinanzas en Ecuador*. Ohio: USAID.
- Paradelo, L; Barrientos, Z; Ruedas, S; & Suarez, M. (2011).** *Cartilla de contabilidad*. Bogotá: Universidad Laica.
- Perdomo, A. (2004).** *Fundamentos de control interno*. 9ª ed. México: Thomson
- Ramón , J. (2014).** *El control interno en las Empresas privadas*. Obtenido de: <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Robbins, S. P. (2000).** *Comportamiento organizacional* . México: Pearson Educación.
- Tejada, A. (2013).** *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones*. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/237029829_Los_modelos_actuales_de_gestion_en_las_organizaciones_gestion_del_talento_gestion_del_conocimiento_y_gestion_por_competencias .
- Terrazas, R. (2013).** *Modelo de gestión financiera para una Organización*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>.

Villanueva, E. (2016).*Introducción a la gestión y Administración de las Organizaciones.*
Buenos Aires: Jaureche.



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE LA ASOCIACIÓN LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) ASERTULLUPI

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE LA ASOCIACIÓN LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) ASERTULLUPI

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativa y financiera para la Asociación.

1. ¿Tiene definida una estructura Organizacional para la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ ☐

2. ¿Están definidas las competencias de cada uno de los directivos y trabajadores de la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ NO ☐

3. ¿Tiene planificación la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ NO ☐

4. ¿Existe control en las actividades de Gestión Administrativa y Financiera de la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ NO ☐
5. ¿Se tienen modelos de documentos para Gestión Financiera de la Asociación Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ NO ☐

6. ¿Existen manual de Gestión Administrativa para la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Tienen objetivos propuestos de la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?

SI ☐ NO ☐

8. ¿Considera que la Organización tiene falencias en los procesos administrativos y financieros?

SI ☐ NO ☐

9. ¿Cree usted que se puede mejorar la gestión administrativa y financiera en la organización?

SI ☐ NO ☐

10. ¿Piensa Usted que un Manual de Gestión Administrativa y Financiera optimizará recursos?

SI ☐ NO ☐

GRACIAS POR LA COLABORACIÓN

**ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR Y
CONTADOR DE LA ASOCIACIÓN LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA
AZUL) ASERTULLUPI**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR Y CONTADOR DE LA
ASOCIACIÓN LLUSHAN PIMPILLITU (MARIPOSA AZUL) ASERTULLUPI**

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativa y financiera para la Asociación

No.	Pregunta
1	¿Cuál es su formación Profesional y desde cuándo labora en la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI?
2	¿La actividad de la Organización es rentable?
3	¿Existen controles internos para evitar problemas?
4	¿Conoce de los productos y funciones que debe cumplir?
5	¿Conoce el administrador sus funciones y cumple adecuadamente?
6	¿Conoce si se manejan documentos contables?
7	¿Se respetan los niveles de Autoridad en la Organización
8	¿Qué problemas administrativos y financieros hay en la organización?
9	¿Cómo se puede optimizar la gestión de la Organización para ser mejor?
10	¿Cuenta la Asociación de Servicios Turísticos LlushanPimpillitu (Mariposa Azul) ASERTULLUPI, con un modelo de gestión administrativa- financiera para la Organización?



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO



DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 05/02/2020

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: LILA NOEMI GREFA CERDA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: